

25 JAHRE LANDESVOLKSANWALT

# DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL BERICHT 2014

§  
22



**LANDESVOLKSANWALT**  
*Organ des Tiroler Landtages*



**tirol**  
Unser Land



# **BERICHT DES LANDESVOLKSANWALTES**

über die Tätigkeit  
vom 01. Jänner 2014 bis 31. Dezember 2014

## **AN DEN TIROLER LANDTAG**

### **DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL**

Innsbruck – Meraner Straße 5  
Telefon: 0512/508-3052 ● 0810/006200 zum Ortstarif ● Telefax: 0512/508-743055  
E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at) ● [www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)

<b>VORWORT</b> .....	6
<b>25 JAHRE LANDESVOLKSANWALT VON TIROL</b> .....	6
Grußwort Landtagspräsident DDr. Herwig van Staa .....	8
Grußwort Landeshauptmann Günther Platter .....	9
Rückblick – 25 Jahre Landesvolksanwalt von Tirol .....	10
Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt .....	16
<b>JAHRESBERICHT 2014</b> .....	20
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>	
<b>1.1 Team und Büro</b> .....	20
<b>1.2 Die landesverfassungsrechtliche Grundlage</b> .....	22
<b>1.3 Statistische Übersicht</b> .....	23
1.3.1 Allgemeines .....	23
1.3.2 Inanspruchnahme .....	23
1.3.3 Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien .....	26
1.3.4 Erledigung von aktenmäßigen Beratungs- und Beschwerdefällen .....	28
1.3.5 Delogierungsfälle beim Landesvolksanwalt .....	28
1.3.6 Internet-Datenbank "Wer hilft wie" .....	30
<b>1.4 Erreichbarkeit</b> .....	31
<b>1.5 Sprechtage</b> .....	32
<b>1.6 15 Jahre Behindertenansprechpartner</b> .....	35

<b>2.</b>	<b>BESONDERER TEIL</b>	
<b>2.1</b>	<b>Bemerkungen zu einzelnen Fällen</b>	42
2.1.1	Baulärm am Feiertag	42
2.1.2	Womit soll ich meine Hundesteuer bezahlen?	43
2.1.3	Mindestsicherung – die Berechnung war korrekt	44
2.1.4	Flächenwidmungsverfahren – ein beispielhafter Fall	45
2.1.5	Schulstarthilfe	46
2.1.6	Vermuteter Baukonsens – Feststellungsverfahren nach § 29 TBO 2011	47
2.1.7	Gehhilfen für behinderten Sohn	47
2.1.8	Durchsetzung von Auflagen im Baubescheid	48
2.1.9	Alleinerziehende Mutter mit vier Kindern vor Delogierung gerettet	49
2.1.10	PKW – Unfall mit Folgen	50
<b>2.2</b>	<b>Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung</b>	51
2.2.1	Allgemeines	51
2.2.2	Raumordnung – fehlende Rechtsschutzmöglichkeiten	51
2.2.3	Lärmbericht – Anregungen der „Lärmkommission“ umsetzen	51
2.2.4	Mindestsicherung – Delogierung	52
2.2.5	Wohnbeihilfe und Mietzinsbeihilfe	52
2.2.6	Richtlinien im Sozial- und Behindertenbereich	53
2.2.7	Menschen in Not – Unterlagen des Landesvolksanwaltes helfen	54
<b>3.</b>	<b>WEITERE THEMENSCHWERPUNKTE</b>	
<b>3.1</b>	<b>Europäisches Ombudsmann-Institut (EOI)</b>	56
<b>3.2</b>	<b>Internationale und nationale Kontakte</b>	57
<b>3.3</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	61
	<b>ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN</b>	62

Sehr geehrter Herr Präsident,  
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordneten,  
Hoher Tiroler Landtag!

**Gemäß Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 hat der Landesvolksanwalt dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2014 nachkommen.**

Der Tiroler Landtag hat mit der Tiroler Landesordnung 1989 die Institution des Landesvolksanwaltes geschaffen. Am 24. Mai 1989 wurde HR Dr. Helmuth Tschiderer vom Tiroler Landtag zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol gewählt. HR Dr. Johannes Pezzei wurde am 05. Mai 1999 vom Tiroler Landtag zu seinem Nachfolger gewählt. Nach etwas mehr als viereinhalb Jahren nahm HR Dr. Johannes Pezzei Ende Feber 2004 Abschied von dieser Funktion und wurde mit 01. März 2004 mit der Leitung der neu geschaffenen Abteilung Verwaltungsorganisation und Personalmanagement betraut.

Auf Vorschlag von Herrn Landtagspräsidenten Prof. Ing. Helmut Mader wurde ich in der Sitzung am 17. März 2004 vom Tiroler Landtag einstimmig zum neuen Landesvolksanwalt von Tirol gewählt und ich habe mit 01. April 2004 den Dienst in dieser Funktion angetreten. In der Sitzung am 03. Feber 2010 wurde ich vom Tiroler Landtag für eine weitere Amtsperiode von sechs Jahren wiedergewählt.

Die in der Tiroler Landesordnung vorgeordnete Berichterstattung an den Tiroler Landtag soll in erster Linie darin bestehen, den Damen und Herren Abgeordneten Informationen über das Verhältnis Bürger – Staat zu geben. Die große Anzahl der Menschen aus Tirol, welche mit dem Landesvolksanwalt und seinen MitarbeiterInnen Kontakt aufnehmen, ist umso bemerkenswerter, als trotz zahlreicher Beratungs- und Ombudseinrichtungen in den verschiedensten Bereichen nach wie vor der Weg zum Landesvolksanwalt gesucht wird. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit, was im Übrigen nicht selten von Vorsprechenden bestätigt wird. Auch stehen nur dem Landesvolksanwalt die verfassungsrechtlich gewährleistete-

ten Instrumente der uneingeschränkten Akteneinsicht und behördlichen Auskunftspflicht zur Verfügung, welche jedoch für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar sind.

In einem modernen Europa gehört es mit zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen Vertrauen zu haben. Dieses Vertrauen zu stärken oder nötigenfalls wiederherzustellen, ist eine wesentliche Aufgabe jeder Ombudsmann-Einrichtung.

Darüber hinaus befassen sich Ombudsstellen auch mit jenen Entscheidungen, die zwar weder rechtlich noch sachlich falsch sind, aber dennoch irgendwie unbillig erscheinen. Billigkeit im hier verwendeten Sinne bedeutet, dass staatliches Verwaltungshandeln auf die Wirkung hin überprüft werden muss, die es für die Betroffenen hat. Und nicht selten sind gerade die schwächsten Mitglieder unserer Gesellschaft betroffen und wissen sich selbst nicht zu wehren.

So war und ist es Ziel des Landesvolksanwaltes, in gegenseitigem Respekt einen Ausgleich zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der, oft als übermächtig empfundenen, öffentlichen Verwaltung herzustellen.

**Am 01. Juni 1989 nahm HR Dr. Helmuth Tschiderer, gemeinsam mit zwei Juristen und einer Sekretärin, seine Tätigkeit als erster Landesvolksanwalt auf. Die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol feierte daher 2014 ihr 25-jähriges Bestandsjubiläum. Der erste Teil des Jahresberichtes 2014 ist daher einem kurzen Rückblick auf die letzten 25 Jahre gewidmet.**

Innsbruck, im Mai 2015



Dr. Josef Hauser  
Landesvolksanwalt



## GRUSSWORT LANDTAGSPRÄSIDENT DDR. HERWIG VAN STAA

Für die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol war das Jahr 2014 ein ganz besonderes Jahr – sie konnte nämlich ihr 25-jähriges Bestandsjubiläum feiern.

Als der Tiroler Landtag im Jahr 1989 diese Institution geschaffen hat, war noch nicht absehbar, welchen Weg diese beschreiten wird. Heute können wir mit Stolz sagen, dass sie zu einer Erfolgsgeschichte wurde und große Anerkennung genießt. So kam es in den vergangenen 25 Jahren zu insgesamt über 110.000 Kontaktaufnahmen von Hilfe und Rat suchenden Bürgerinnen und Bürgern, allein 45.000 persönliche Gespräche fanden statt.

Das Vertrauen der Bevölkerung in diese Einrichtung ist im Lauf der Jahre stetig gewachsen. Ebenso gewachsen sind auch die Tätigkeitsfelder des Volksanwaltes: Neben den klassischen Verwaltungsmaterien wurde der Sozialbereich immer wichtiger, wobei es seit dem Jahr 1999 auch einen eigenen Behindertenansprechpartner innerhalb der Volksanwaltschaft gibt. Einen besonderen Schwerpunkt stellt zwischenzeitlich auch die Betreuung von Menschen, denen eine Delogierung droht, dar. Dies erfolgt im Rahmen des „Netzwerkes Tirol hilft“ gemeinsam mit den Sozialreferaten an den Bezirkshauptmannschaften. Auch die gemeinsam mit der Telefon-

seelsorge Innsbruck seit 2010 betriebene Internet-Datenbank [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at) wird sehr gut angenommen.

Besonders gefreut habe ich mich über das im Jahr 2010 eröffnete Haus der Anwaltschaften in der Innsbrucker Meraner Straße, in dem ganz im Sinne der Bürgerfreundlichkeit alle wichtigen Beratungsstellen des Landes – darunter selbstverständlich auch der Landesvolksanwalt – unter einem Dach zusammengefasst wurden. Mit dem im Berichtsjahr vom Tiroler Landtag einstimmig beschlossenen Ausführungsgesetz für den Landesvolksanwalt von Tirol wurde schließlich dessen rechtliche Position gestärkt und seine Befugnisse erweitert. Diese Beschlussfassung war auch ein Zeichen der Wertschätzung und Anerkennung der Abgeordneten gegenüber dem Landesvolksanwalt.

Abschließend möchte ich Landesvolksanwalt Dr. Josef Hauser und seinem Team für die erfolgreiche Arbeit zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger in unserem Land meinen herzlichen Dank und meine Anerkennung aussprechen und ihm zum ausgezeichneten Jahresbericht 2014 gratulieren.

DDr. Herwig van Staa  
Präsident des Tiroler Landtages



## GRUSSWORT LANDESHAUPTMANN GÜNTHER PLATTER

Unabhängig von Alter, Nationalität oder Wohnsitz – die Volksanwaltschaft steht Menschen zur Seite, die sich von einer Behörde nicht gerecht behandelt fühlen. Die Volksanwaltschaft nimmt sich der Sache an, geht ihr nach und prüft, ob Missstände vorliegen. Sie steht für Demokratie, Menschenrechte und Rechtsstaatlichkeit.

Die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol feiert nunmehr bereits ihr 25-jähriges Bestehen. Und sie hat eindeutig unter Beweis gestellt, wie wichtig sie für den Rechtsschutz der Menschen in Tirol ist: Insgesamt betrug die Anzahl der Kontakte zwischen den Jahren 1989 bis 2014 rund 110.000. Davon waren fast die Hälfte, also 45.000 persönliche Vorsprachen.

Josef Hauser – der 2014 auch sein 10-jähriges Jubiläum als Landesvolksanwalt von Tirol begangen hat – und sein Team widmen sich mit breitem Fachwissen und hoher sozialer Kompetenz den unterschiedlichen Anliegen der Hilfe- und Ratsuchenden. Sie leisten seit 25 Jahren eine außerordentlich wertvolle Aufgabe für unser Land. Dafür möchte ich mich im Namen aller Regierungsmitglieder herzlich bedanken und ich wünsche den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Landesvolksanwaltes von Tirol weiterhin viel Erfolg für ihre Arbeit.

Günther Platter  
Landeshauptmann von Tirol

## 25 JAHRE LANDESVOLKSANWALT VON TIROL

Im Jahre 2009 wurde im Rahmen eines Festaktes das 20-jährige Bestandsjubiläum unserer Einrichtung im Großen Saal des Landhauses 1 gefeiert. In Abstimmung mit dem Herrn Landtagspräsidenten wurden daher zum 25-jährigen Bestandsjubiläum einige kleinere Aktivitäten mit dem Ziel, die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol in der Bevölkerung noch bekannter zu machen, gesetzt (Festakt mit dem Tiroler Landtag, Großbericht in der Tiroler Landeszeitung, Film in TirolTV).

Ein kurzer Rückblick auf „25 Jahre Landesvolksanwalt von Tirol“ darf jedoch im Jahresbericht 2014 nicht fehlen:

- 21. September 1988 – Der Tiroler Landtag beschließt die Tiroler Landesordnung 1989 (TLO)
- Artikel 59 TLO **„Landesvolksanwalt“** – Verfassungsrechtliche Grundlage für den Landesvolksanwalt Abs. 2: **„Der Landesvolksanwalt hat .... jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen“.**
- Einer der **„geistigen Väter“** – Klubobmann der ÖVP und späterer Landtagspräsident Prof. Ing. Helmut Mader.



Prof. Ing. Helmut Mader

- 24. Mai 1989 – Wahl von Dr. Helmuth Tschiderer zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol.



Dr. Helmuth Tschiderer

- 01. Juni 1989 – Arbeitsaufnahme mit Team (zwei Juristen und eine Sekretärin).
- Amtsende – 30. Juni 1999.
- 05. Mai 1999 – Wahl von Dr. Johannes Pezzei zum zweiten Landesvolksanwalt von Tirol.



Dr. Johannes Pezzei

- Amtsende – 28. Feber 2004.
- 17. März 2004 – Wahl von Dr. Josef Hauser zum dritten Landesvolksanwalt von Tirol.
- 03. Feber 2010 – Wahl von Dr. Josef Hauser für eine weitere Amtsperiode von sechs Jahren.



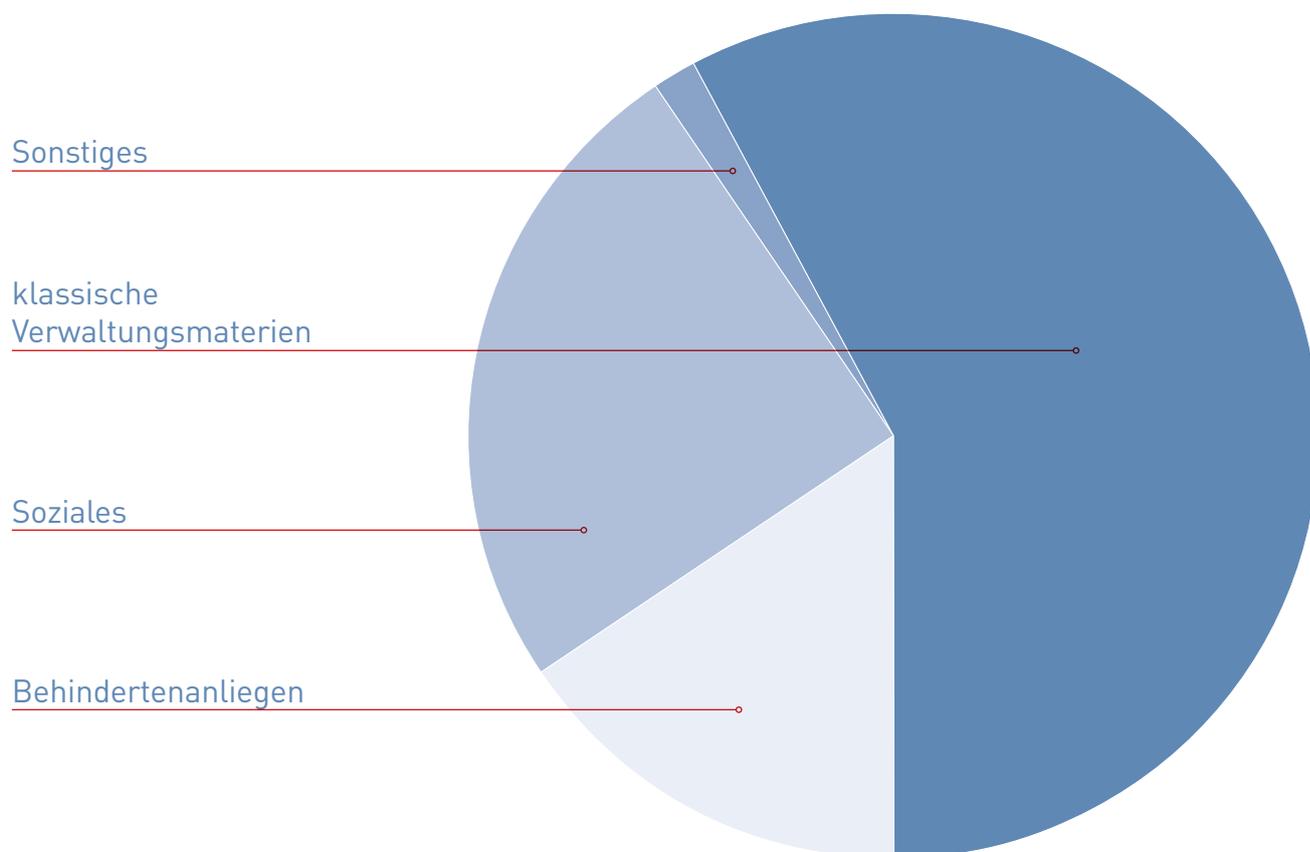
LVA Dr. Josef Hauser in seinem Büro

Das Vertrauen der Bevölkerung in die Einrichtung wächst:

Waren 1990 noch 3.000 Kontakte zu verzeichnen, haben 2014 rund 5.900 Menschen aus Tirol mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen. Es war eine gute Entscheidung des Tiroler Landtages den

Landesvolksanwalt nicht nur für die Beschwerdeprüfung, sondern auch als Beratungsstelle einzurichten; beziehen sich doch rund 65 % der Kontakte auf eine Beratung und nur 35 % auf eine Beschwerde.

Tätigkeitsfelder:



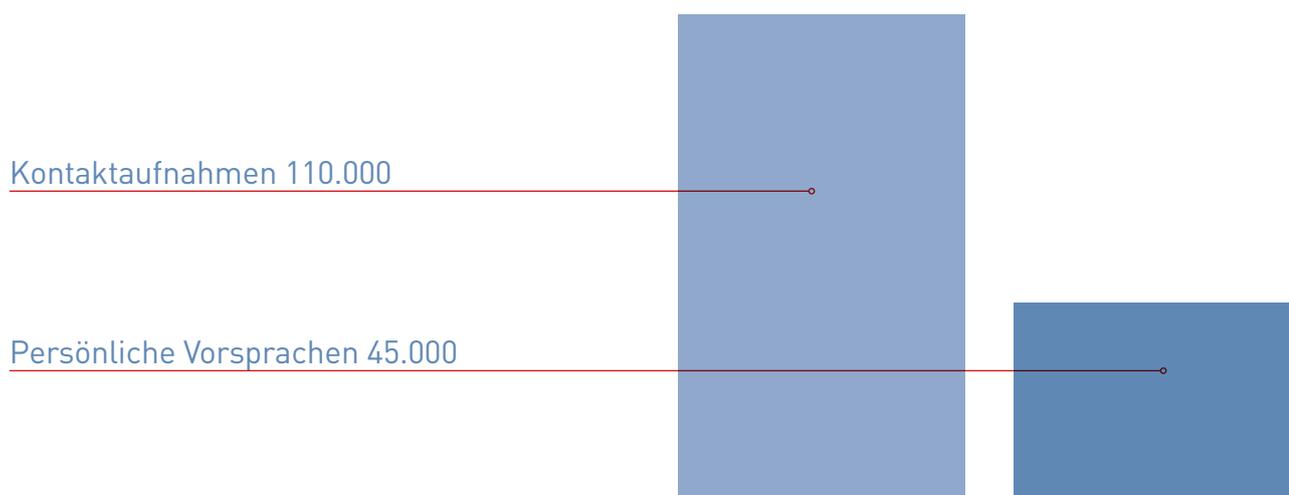
## Behindertenansprechpartner



Dr. Christoph Wötzer

Mit Beschluss des Tiroler Landtages vom 07. Oktober 1999 wurde beim Landesvolksanwalt eine Behindertenansprechstelle eingerichtet. Herr Dr. Christoph Wötzer wurde mit dieser wichtigen Funktion betraut. Die Notwendigkeit und Bedeutung dieser Einrichtung wird durch die vorliegenden Zahlen über die Inanspruchnahme klar dokumentiert; so wurden anfänglich rund 200 Kontakte pro Jahr, im Berichtsjahr aber bereits 921 Kontakte gezählt (siehe dazu auch die graphische Darstellung auf Seite 35 des Jahresberichtes 2014).

Die Bilanz über 25 Jahre Landesvolksanwalt von Tirol:



**Stets wurde großer Wert auf wertvollen Erfahrungsaustausch im Rahmen von nationalen und internationalen Kontakten gelegt:**



Gruppenfoto – 7. Regionalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Ombudsleute 2010 im Congress Innsbruck (vorne in der Mitte Prof. Dr. P. Nikiforos Diamandouros und LVA Dr. Josef Hauser)



Tagung in Kopenhagen 2011 – von links: VA Dr. Peter Kostelka, Dr. Josef Siegele, LVA Dr. Josef Hauser, VA Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek, LVA Dr.<sup>in</sup> Burgi Volgger, Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka und LVA Mag.<sup>a</sup> Gabi Strele



Der Petitionsausschuss aus Rheinland-Pfalz mit Vertretern des EOI vor der Georgskapelle in Innsbruck 2012

Die Landtagspräsidenten, die hinter der Idee standen und stehen:

**Komm.-Rat Dr. Carl Reissigl,**  
LT-Präsident vom  
04. April 1989 bis 05. April 1994

**Prof. Ing. Helmut Mader,**  
LT-Präsident vom  
05. April 1994 bis 01. Juli 2008

**DDr. Herwig van Staa,**  
LT-Präsident seit 01. Juli 2008



von links: DDr. Herwig van Staa, KR Dr. Carl Reissigl u. Prof. Ing. Helmut Mader

## EIN AUSFÜHRUNGSGESETZ FÜR DEN LANDESVOLKSANWALT VON TIROL

Der Artikel 59 in der Tiroler Landesordnung 1989 bildet die landesverfassungsrechtliche Grundlage für die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol. Für die meisten Europäischen Ombudsmann-Einrichtungen, so auch für die Volksanwaltschaft in Wien und den Landesvolksanwalt von Vorarlberg, wurden neben der verfassungsrechtlichen Grundlage auf einfachgesetzlicher Basis Ausführungsgesetze zur Konkretisierung der Aufgaben und der rechtlichen Möglichkeiten der Einrichtung geschaffen.

Erfreulicherweise konnten nach intensiven Gesprächen, insbesondere im Berichtsjahr, die Voraussetzungen für die Erlassung eines Ausführungsgesetzes geschaffen werden. Der Tiroler Landtag hat in seiner Sitzung vom 15.05.2014 ein Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt, LGBl. Nr. 66/2014, beschlossen. Dieses Gesetz wurde im Landesgesetzblatt für Tirol am 27.06.2014 kundgemacht und ist am 01.07.2014 in Kraft getreten. Das Gesetz wird im gesamten Wortlaut am Ende dieses Artikels abgedruckt.

Wenn sich auch mit diesem Gesetz für die tägliche Arbeit des Landesvolksanwaltes von Tirol und seine MitarbeiterInnen keine wesentlichen Veränderungen ergeben, erfolgt damit doch eine deutliche Aufwertung der Einrichtung insgesamt und eine Ausweitung der rechtlichen Möglichkeiten für den Landesvolksanwalt im Bedarfsfalle.

Über den Artikel 59 der Tiroler Landesordnung 1989 hinaus sind insbesondere folgende Punkte Gegenstand dieses Gesetzes:

- die gesetzliche Verankerung der Wiederwahl des im Amt befindlichen Landesvolksanwaltes einerseits sowie ein dem Vorschlagsrecht des Landtagspräsidenten vorgelagertes Ausschreibungsverfahren andererseits;
- die nähere Ausgestaltung des Beschwerdeverfahrens, insbesondere des Umganges mit Empfehlungen des Landesvolksanwaltes;
- die gesetzliche Einrichtung des Büros des Landesvolksanwaltes als dessen Hilfsapparat sowie damit zusammenhängende organisatorische Bestimmungen, wie die Regelung der Vertretung und die Erlassung einer Geschäftsordnung;
- dienstrechtliche Bestimmungen, insbesondere auch im Zusammenhang mit der Verlagerung der Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und seine Bediensteten von der Landesregierung auf den Landtagspräsidenten.

Für die maßgebliche Unterstützung bei der Vorbereitung und Umsetzung dieses Gesetzes sei an dieser Stelle insbesondere dem Herrn Landtagspräsidenten und den Klubobleuten der Regierungsparteien, Herrn Mag. Jakob Wolf und Herrn Mag. Gebi Mair, sowie allen Damen und Herren Landtagsabgeordneten ausdrücklich gedankt.

Aufgrund einer Novellierung des Bundes-Verfassungsgesetzes, BGBl. I Nr. 51/2012, besteht nunmehr auch für den Landesvolksanwalt von Tirol die Möglichkeit, Anträge auf Prüfung von Verordnungen einer Landesbehörde beim Verfassungsgerichtshof einzubringen.

## 66. Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt

Der Landtag hat beschlossen:

### § 1 Wahl, Stellung

(1) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Die Wiederwahl ist zulässig. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(2) Der Landtagspräsident hat vor der Wahl des Landesvolksanwaltes eine Ausschreibung dieser Funktion durchzuführen. Die Ausschreibung ist zunächst auf den Kreis der Bediensteten des Landes Tirol zu beschränken (interne Ausschreibung). Der Obleuterat ist zum Ergebnis der internen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der internen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er von einem Vorschlag abzusehen und in der Folge eine öffentliche Ausschreibung durchzuführen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der internen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird. Der Obleuterat ist zum Ergebnis der öffentlichen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der öffentlichen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er dem Landtag nach Anhören des Obleuterates einen alternativen Kandidaten zur Wahl vorzuschlagen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird.

(3) Der Landtagspräsident kann nach Anhören des Obleuterates den im Amt befindlichen Landesvolksanwalt zur Wiederwahl vorschlagen. In diesem Fall ist keine Ausschreibung durchzuführen.

(4) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages und hat seinen Sitz in Innsbruck. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(5) Der Landesvolksanwalt hat vor dem Antritt seines Amtes in die Hand des Landtagspräsidenten strenge Unparteilichkeit und die gewissenhafte Erfüllung seiner Aufgaben zu geloben.

### § 2 Aufgaben

(1) Der Landesvolksanwalt hat in Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat Anregungen betreffend die Gesetzgebung und die Verwaltung des Landes entgegenzunehmen, zu prüfen und, sofern er diese unterstützt, an den Landtag bzw. die Landesregierung weiterzuleiten.

(3) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist.

### § 3 Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken.

(2) Stellt der Landesvolksanwalt im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann er der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit als möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Eine solche Empfehlung ist gleichzeitig dem zuständigen Mitglied der Landesregierung zur Kenntnis zu bringen. Die zuständige Stelle hat

- a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies dem Landesvolksanwalt mitzuteilen oder
- b) binnen der in lit. a genannten Frist schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

(3) Der Landesvolksanwalt hat dem Beschwerdeführer, soweit dem nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, das Ergebnis des Prüfungsverfahrens und die für den bestimmten Fall getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(4) Der Landesvolksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes weiterzuleiten.

## § 4 Sprechtage

Der Landesvolksanwalt kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten.

## § 5 Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

(1) Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich im Weg des Landtagspräsidenten einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Dieser Bericht ist den Abgeordneten unverzüglich zuzuleiten. Bis zu diesem Zeitpunkt ist der Bericht vertraulich zu behandeln. Der Landesvolksanwalt hat die zur Wahrung dieser Vertraulichkeit in seinem Verantwortungsbereich notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

(2) Der Landesvolksanwalt ist berechtigt, an den Sitzungen der Ausschüsse, in denen seine Berichte behandelt werden, sowie an den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen teilzunehmen. Zu den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen ist er einzuladen.

## § 6 Abgabefreiheit

Für Eingaben an den Landesvolksanwalt und Amtshandlungen des Landesvolksanwaltes sind keine Landesverwaltungsabgaben zu entrichten.

## § 7 Büro des Landesvolksanwaltes

(1) Der Landesvolksanwalt leitet das Büro des Landesvolksanwaltes und ist Vorgesetzter aller dort verwendeten Landesbediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat mit Zustimmung des Landtagspräsidenten für den Fall seiner Verhinderung einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes schriftlich zu seinem Stellvertreter zu bestimmen. Ist auch dieser verhindert, so obliegt die Vertretung des Landesvolksanwaltes dem von ihm hierzu schriftlich im Vorhinein bestimmten Bediensteten. Ist auch dieser verhindert oder gibt es keine solche Verfügung des Landesvolksanwaltes, so obliegt die Vertretung dem anwesenden dienstältesten Bediensteten der höchsten Verwendungsgruppe bzw. der höchsten Entlohnungsklasse.

(3) Der Landtagspräsident hat auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes bis zum 1. Juli eines jeden Jahres die voraussichtlichen personellen, räumlichen, sachlichen und finanziellen Erfordernisse des Büros des Landesvolksanwaltes für das nächste Jahr der Landesregierung bekannt zu geben. Die Landesregierung hat diese Erfordernisse bei der Erstellung des Entwurfes des Landesvoranschlages zu berücksichtigen.

(4) Die Landesregierung hat dem Büro des Landesvolksanwaltes auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes und nach Anhören des Landtagspräsidenten nach Maßgabe des Landesvoranschlages einschließlich des Stellenplanes

- a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,
- b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Ausstattung zu sorgen und
- c) die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen.

## **§ 8 Geschäftsordnung**

(1) Die innere Organisation des Büros des Landesvolksanwaltes und der Geschäftsgang sind durch eine Geschäftsordnung näher zu regeln.

(2) Die Geschäftsordnung wird vom Landesvolksanwalt mit Zustimmung des Landtagspräsidenten erlassen.

## **§ 9 Dienstrechtliche Bestimmungen**

(1) Der Landesvolksanwalt ist, sofern er im Zeitpunkt seiner Wahl nicht schon Landesbediensteter ist, in ein privatrechtliches Dienstverhältnis zum Land Tirol aufzunehmen. Dieses Dienstverhältnis endet, sofern keine Wiederwahl erfolgt, mit dem Ablauf der Funktionsdauer oder dem vorzeitigen Ende der Funktion.

(2) Die Bediensteten, die die Landesregierung dem Büro des Landesvolksanwaltes zur Verfügung zu stellen hat, müssen in einem privatrechtlichen oder öffentlich-rechtlichen Dienstverhältnis zum Land Tirol stehen.

(3) Dem Landtagspräsidenten obliegt nach Art. 59 Abs. 7 der Tiroler Landesordnung 1989 die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Büro des Landesvolksanwaltes verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen. Der Landtagspräsident kann die Besorgung der dienst- und besoldungsrechtlichen Angelegenheiten dieser Personen dem Amt der Landesregierung übertragen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In diesem Fall hat das Amt der Landesregierung diese Angelegenheiten im Namen und nach den Weisungen des Landtagspräsidenten zu besorgen.

## **§ 10 Vorzeitiges Enden der Funktion**

(1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:

- a) mit dem Verzicht auf das Amt; der Verzicht ist gegenüber dem Landtagspräsidenten schriftlich zu erklären; er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung in der Landtagsdirektion wirksam und unwiderruflich;
- b) bei Abberufung durch Beschluss des Landtages aus den Gründen des Art. 59 Abs. 6 der Tiroler Landesordnung 1989;
- c) mit dem Ablauf des 31. Dezember des Jahres, in dem er das 65. Lebensjahr vollendet;
- d) durch Tod.

(2) In den Fällen des Abs. 1 ist die Funktion des Landesvolksanwaltes unverzüglich neu auszuschreiben (§ 1 Abs. 2). Bis zur Wahl eines neuen Landesvolksanwaltes hat der Landtagspräsident einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Wahrnehmung seiner Aufgaben zu betrauen.

## **§ 11 Inkrafttreten**

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

**Der Landtagspräsident:**

**van Staa**

**Der Landeshauptmann:**

**Platter**

**Das Mitglied der Landesregierung:**

**Geisler**

**Der Landesamtsdirektor:**

**Liener**

## 1.1 TEAM UND BÜRO

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur der Landesvolksanwalt selbst wahrzunehmen. Für Rat und Hilfe suchende Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die juristischen MitarbeiterInnen die ersten AnsprechpartnerInnen. Ich habe das große Glück mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können.

Der Personalstand beim Landesvolksanwalt ist seit dem Jahr 2004 fast unverändert. Seit 01.01.2014 verstärkt unsere frühere Chefsekretärin Frau Susanne Reinisch wieder unser Team. Eine Juristin, vier Juristen (einschließlich des Landesvolksanwaltes) und nunmehr drei Sekretärinnen (zwei davon teilzeitbeschäftigt) bilden somit das Team. Ergänzend ist anzumerken, dass die Sekretärinnen auch die Kanzleigeschäfte für die Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung führen. Auch in diesem Berichtsjahr wurde dem Landesvolksanwalt, gemeinsam mit der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, eine Verwaltungspraktikantin zugeteilt; derzeit unterstützt Frau MMMag.<sup>a</sup> Nadja Auer unser Team.



MMMag.<sup>a</sup> Nadja Auer

Auf Initiative des Präsidenten des Tiroler Landtages, Herrn DDr. Herwig van Staa, übersiedelten wir bereits im Herbst 2010, gemeinsam mit weiteren Anwaltschaften des Landes Tirol, in das „Fohringerhaus“ in der Meraner Straße 5 und bezogen dort im 2. Stock moderne Büroräumlichkeiten. Gleichzeitig konnte auch Frau Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka, Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungsbeauftragte des Landes Tirol, im 2. Stock im „Fohringerhaus“ eigene Büroräume beziehen. Für die ausgezeichnete Zusammenarbeit sei Frau Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka an dieser Stelle ausdrücklich gedankt.

Die Entscheidung, sämtliche Anwaltschaften des Landes Tirol in einem eigenen Haus unterzubringen, hat sich als richtig und gut erwiesen. Einerseits ergeben sich für die Bürgerinnen und Bürger entscheidende Standortvorteile hinsichtlich der Erreichbarkeit aller Anwaltschaften und andererseits fördern die regelmäßigen persönlichen Kontakte das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit der Anwaltschaften. Aufgrund der Lage unmittelbar gegenüber dem Landhaus 1 bleiben sämtliche Vorteile der raschen Erreichbarkeit und des persönlichen Kontaktes einerseits mit den Einrichtungen des Tiroler Landtages und andererseits mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung bei allfälligen Rückfragen gewahrt.

Nur aufgrund des besonderen Einsatzes aller MitarbeiterInnen war es auch in diesem Berichtsjahr wieder möglich, die gewünschten Auskünfte rasch zu erteilen und die unverändert große Anzahl der Anliegen in vertretbarer Zeit zu prüfen.

Einer guten Tradition folgend nehme ich gerne den Jahresbericht als Gelegenheit wahr, Ihnen das Team des Landesvolksanwaltes vorzustellen.



Sitzend von links: Dr. Josef Siegele, Gerda Unterrader, LVA Dr. Josef Hauser, Patricia Schatz  
Stehend von links: Dr. Harald Kefer, Dr.<sup>in</sup> Sabina Nagele, Susanne Reinisch, Dr. Christoph Wötzer

1.2 DIE LANDESVERFASSUNGSRECHTLICHE GRUNDLAGE



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

## 61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

### Artikel 59 Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig. Entstehen zwischen dem Landesvolksanwalt und der Landesregierung Meinungsverschiedenheiten über die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes, so entscheidet hierüber der Verfassungsgerichtshof auf Antrag des Landesvolksanwaltes oder der Landesregierung.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist.

Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzuberufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen. Dem Landtagspräsidenten obliegt die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Dienstherrschaft über den Landesvolksanwalt und die beim Landesvolksanwalt verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist.

(10) Für die im Art. 148a Abs. 3 des Bundes-Verfassungsgesetzes zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte vorgesehenen besonderen Kontroll- und Überwachungsaufgaben wird für den Bereich der Landesverwaltung die Volksanwaltschaft für zuständig erklärt.

## 1.3 STATISTISCHE ÜBERSICHT

### 1.3.1 ALLGEMEINES

Unser Land weist mit seinen 12.640 km<sup>2</sup> Ende 2013 (die Daten für 2014 stehen noch nicht zur Verfügung) eine Einwohnerzahl von 722.038 auf. Das Land Tirol besteht derzeit aus 279 Gemeinden, davon 11 Städte sowie 20 Marktgemeinden, und ist in 9 Verwaltungsbezirke eingeteilt.

### 1.3.2 INANSPRUCHNAHME

Im Berichtsjahr wurde der Landesvolksanwalt mit seinen juristischen MitarbeiterInnen von 5.858 Personen beratungs- und beschwerdemäßig in Anspruch genommen. Diese Zahl ergibt sich aus 2.109 persönlichen Vorsprachen, 3.013 telefonischen Erledigungen sowie 736 neuen schriftlichen (davon 153 per E-Mail) Eingaben.

Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass im Berichtsjahr 2.852 Bürgerinnen (49 %) und 3.006 Bürger (51 %) mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen haben.

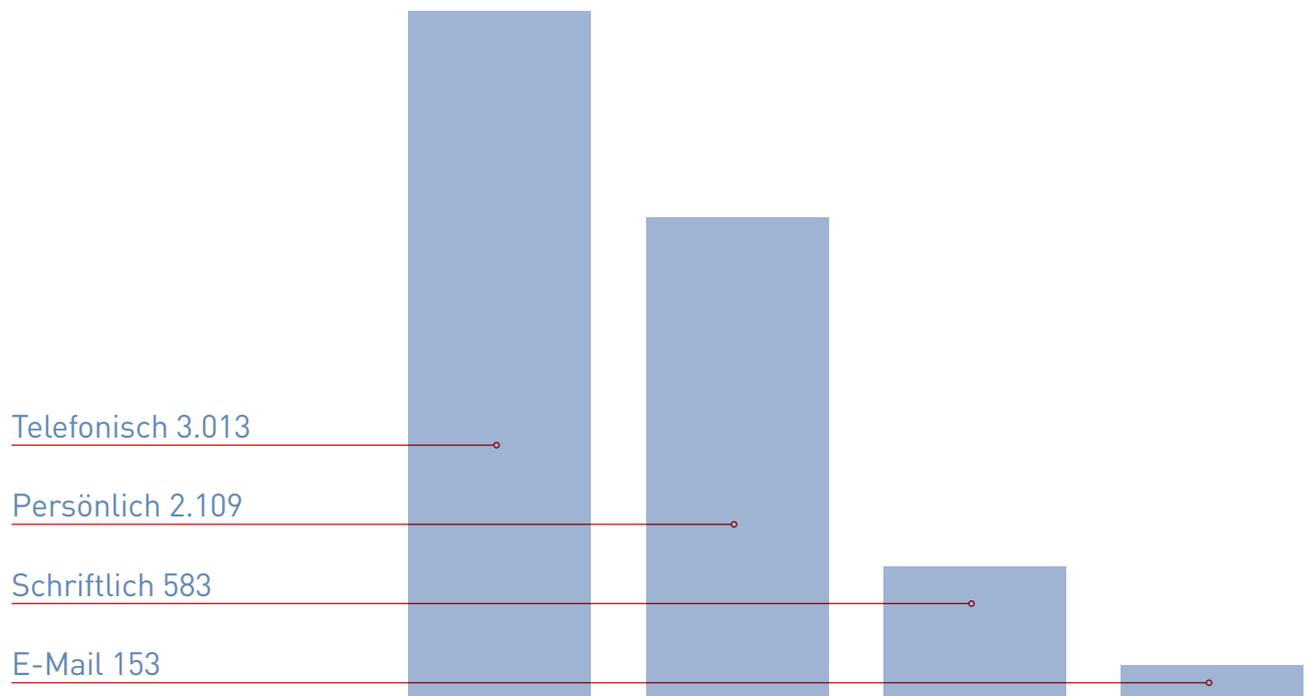
In einem Vergleich mit dem Vorjahr kann festgestellt werden, dass im Berichtsjahr die Anzahl der Kontakte interessanterweise fast gleich geblieben ist (im Vorjahr wurden insgesamt 5.861 Kontakte verzeichnet).

In Prozentziffern ausgedrückt wurde mit dem Landesvolksanwalt im Berichtsjahr in 51 % der Fälle telefonisch, in 36 % der Fälle persönlich und in 13 % der Fälle schriftlich Kontakt aufgenommen.

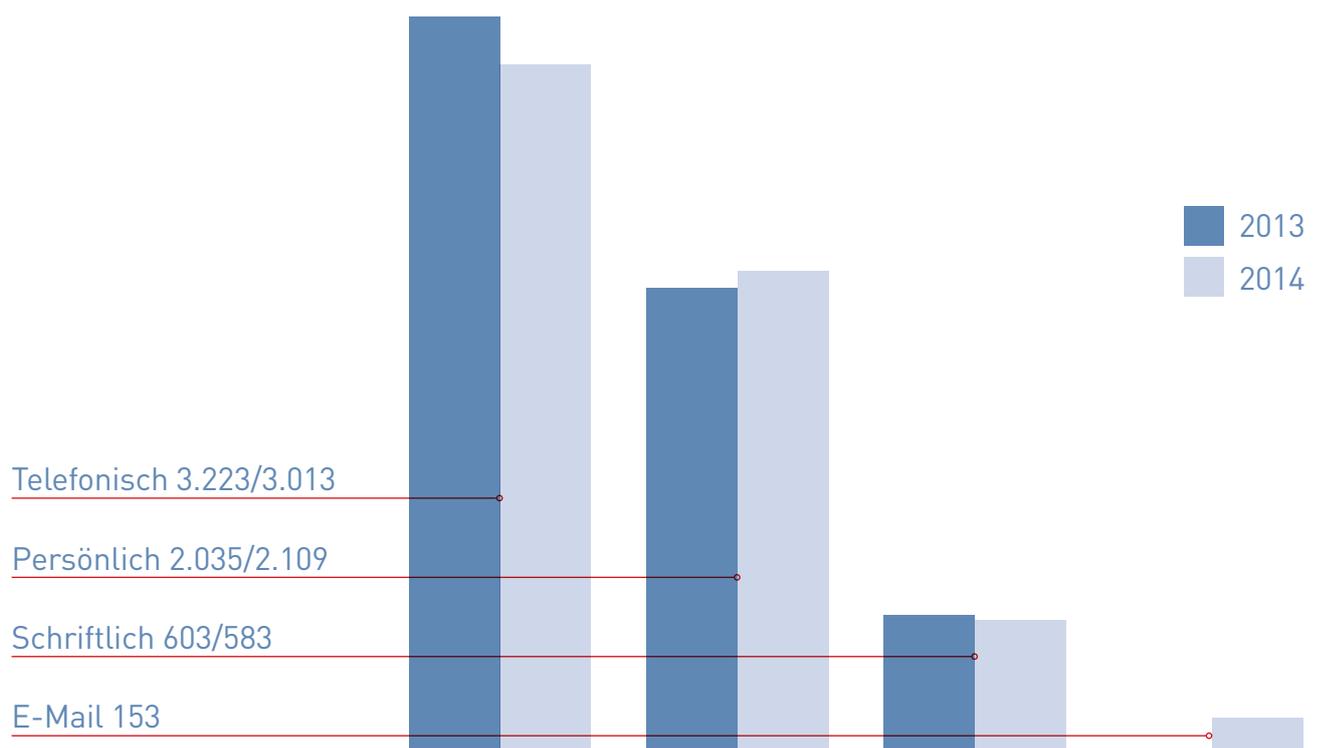
69 % der Vorbringen betrafen Beratungs- und Informationsarbeit, in 31 % der Fälle wurde eine Beschwerde vorgebracht.

Dazu darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 36 % der Gesamtkontakte im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich einerseits der Schluss ableiten lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Tirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern, und andererseits sich das Team des Landesvolksanwaltes durch hohe fachliche und menschliche Kompetenz auszeichnet.

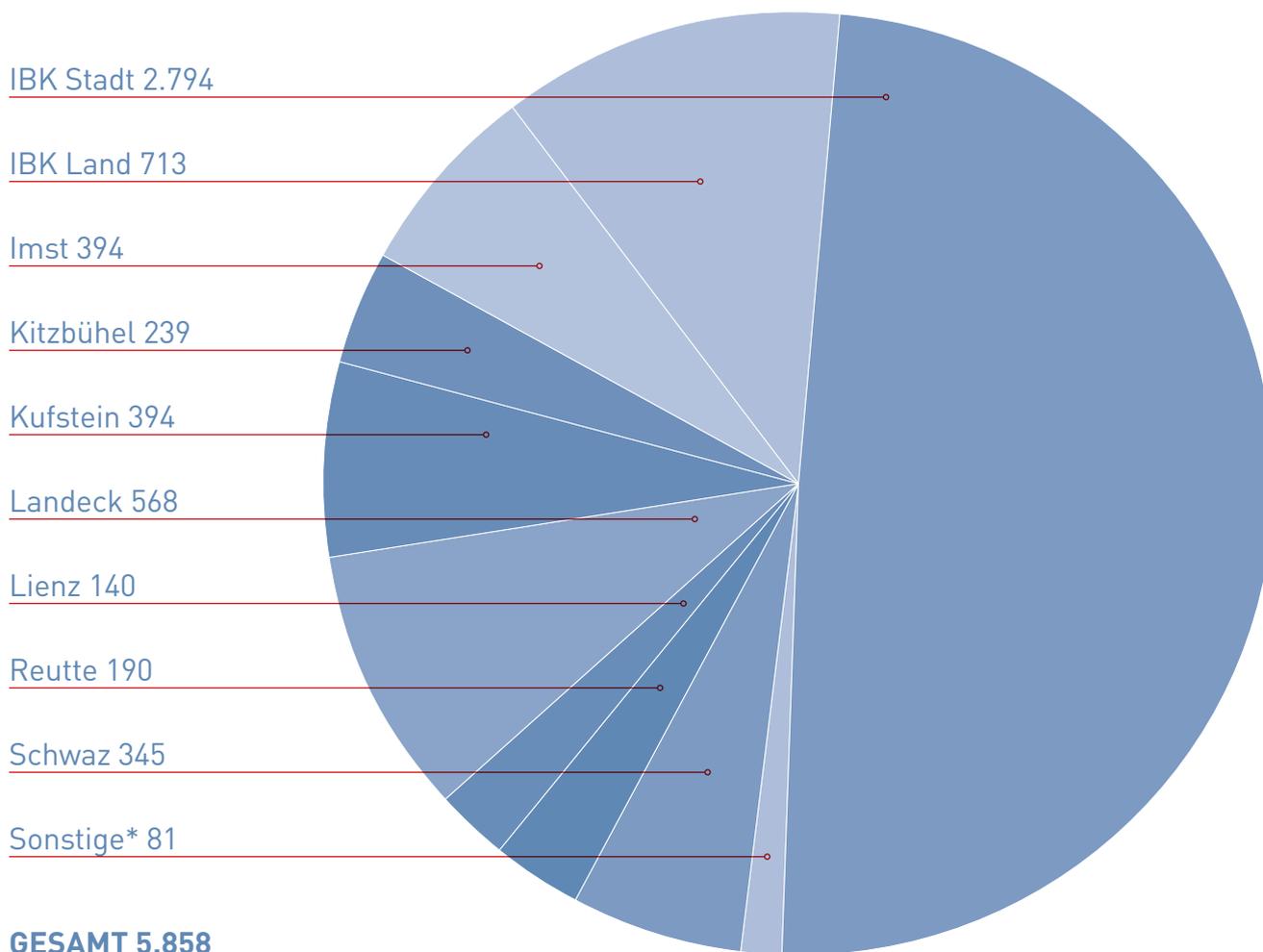
Darstellung nach Art der Inanspruchnahme:



Inanspruchnahme im Verhältnis zum Vorjahr:



Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke:



\* andere Bundesländer und Ausland

Die Frequenz der Inanspruchnahme in der Stadt Innsbruck war immer schon überdurchschnittlich hoch, was sich zweifellos in erster Linie mit dem Sitz des Landesvolksanwaltes in Innsbruck erklären lässt.

Was nun die auffallend hohe Zahl der Kontakte aus dem Bezirk Landeck betrifft, ist dies nicht etwa im dortigen Verwaltungsvollzug begründet, sondern vielmehr in der Tatsache,

dass ein juristischer Mitarbeiter und der Landesvolksanwalt selbst den Wohnsitz im Bezirk Landeck haben, was die bereits öfters getroffene Feststellung untermauert, dass zwischen Bekanntheitsgrad und Zugang zum Landesvolksanwalt ganz allgemein ein direkter Zusammenhang besteht. Auch beziehen sich die aus dem Bezirk Landeck vorgebrachten Anliegen und Anfragen überwiegend auf die beratende Tätigkeit des Landesvolksanwaltes.

## 1.3.3 AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE NACH MATERIEEN

Die Inanspruchnahme des Landesvolksanwaltes bezieht sich frequenzmäßig auf folgende ausgesuchte Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	25
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	142
Baurecht und Raumordnung	829
Behindertenanliegen	921
Delogierungen	397
Dienstrecht	56
Finanzrecht – Bund	25
Förderungswesen, allgemein	24
Fremdenrecht	71
Gemeinderecht, allgemein	93
Gewerberecht, Betriebsanlagen	88
Grundverkehr	20
Kinder- und Jugendhilfe	118
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	19
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	121
Landespolizeigesetz	27
Pensionsrecht, ASVG	182
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	537
Schulwesen	60
Sicherheitswesen	16
Sonstiges	97
Sozialrecht	1479
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	25
Straßenrecht	125
Tourismus, Sportwesen	15
Umweltschutz, Naturschutz	49
Verwaltungsverfahrensgesetze	71
Wasserrecht	122
Wohnbauförderung	104
Summe	5858

Diese Statistik gibt in erster Linie darüber Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger insbesondere Beratung in Anspruch nehmen oder sich beschwert fühlen. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil der Beratungs- und Beschwerdefälle, die die meisten Berührungspunkte mit dem alltäglichen Leben aufweisen: Sozial- und Behindertenrecht, Baurecht und Raumordnung, Wohnbauförderung, Führerscheingesetz, Straßenverkehrsordnung und Straßenrecht allgemein, Gewerbebereich sowie Gemeindeangelegenheiten. So wie bereits in den Vorjahren ist eine nicht unbeträchtliche Anzahl an Kontakten im Rahmen der Bearbeitung von Delogierungsfällen angefallen.

Die vorliegende Statistik zeigt auch sehr klar, dass in den Bereichen Sozialrecht und Behindertenanliegen, so wie in den Vorjahren, die meisten Kontakte zu verzeichnen sind. Auch das ist nicht weiter verwunderlich. Nach der 2014 erschienenen Studie „Armut und soziale Eingliederung in Tirol“ des Sachgebietes Landesstatistik beim Amt der Tiroler Landesregierung (Beobachtungszeitraum 2005 bis 2011) sind in Tirol rund 66.000 Menschen oder 9,7 % der Bevölkerung armutsgefährdet, sehr oft sind dies Menschen mit Behinderung. Österreichweit sind 12,3 % der Bevölkerung armutsgefährdet. Knapp 20.000 Menschen bzw. 2,8 % der Bevölkerung von Tirol sind manifest arm, was bedeutet, dass diese Menschen mit einschneidenden Entbehrungen (z.B. ihre Wohnung nicht im-

mer heizen oder unerwartete Ausgaben für auch nur kleinere Reparaturen nicht tätigen zu können) leben müssen. Daraus leiten sich viele Kontakte beim Landesvolksanwalt ab, zumal diese Menschen meist auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung oder anderweitige finanzielle Hilfe angewiesen sind. Verstärkt stellen wir auch fest, dass viele Menschen über die weitere Entwicklung im Pflegebereich und dessen Finanzierung verunsichert sind.

Erfreulich ist, dass auch im Bereich Sozialrecht die Anzahl der Beschwerden abgenommen hat und sich die zahlreichen Vorsprachen und Kontakte vermehrt auf die beratende Tätigkeit des Landesvolksanwaltes beziehen. Auch im abgelaufenen Jahr haben, so wie in den vergangenen Jahren, viele Bürgerinnen und Bürger in Angelegenheiten des Privatrechts und der Gerichtsbarkeit beim Landesvolksanwalt Rat gesucht.

Mit November 2007 wurde bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle mit einer ähnlichen Funktion, wie sie die Volksanwaltschaft in der Verwaltung hat, nämlich der Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit, eingerichtet. Dieser Schritt in die richtige Richtung wird unter Hinweis auf den zweifellos bestehenden Bedarf ausdrücklich begrüßt, zumal eine diesbezügliche Notwendigkeit in den letzten Jahresberichten mehrmals aufgezeigt wurde.

## 1.3.4 ERLEDIGUNG VON AKTENMÄSSIGEN BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLEN

Am 01.01.2014 übernommene Akten .....	121
Im Berichtszeitraum neu hinzugekommene Fälle.....	583
Erledigte Fälle.....	604
Am 31.12.2014 noch in Bearbeitung befindliche Fälle .....	100

## 1.3.5 WARUM WERDEN BEIM LANDES- VOLKSANWALT NUN AUCH DELOGIERUNGSFÄLLE BEARBEITET?

Im Feber 2010 hat Landeshauptmann Günther Platter das „Netzwerk Tirol hilft“ ins Leben gerufen. Ein besonderes Anliegen war dem Landeshauptmann dabei, die stark gestiegene Anzahl der Delogierungsfälle in den Griff zu bekommen und insbesondere Delogierungen von Familien mit Kindern zu verhindern.

Auf der Suche nach einer möglichst objektiven Stelle für die Überprüfung der Unterstützungswürdigkeit der Einzelfälle wandte sich der Landeshauptmann an den Landesvolksanwalt. Die Anforderung war, anhand von zu erstellenden Kriterien im Einzelfall zu prüfen, ob finanzielle Zuwendungen durch das „Netzwerk Tirol hilft“, die Sozialeinrichtungen des Landes und nötigenfalls weitere karitative Einrichtungen zur Vermeidung einer Delogierung gerechtfertigt sind. Einerseits mit dem Hintergrundwissen, dass in diesen finanziellen

Notfällen praktisch immer die Sozialeinrichtungen des Landes (hier die Mindestsicherung bzw. der Mindestsicherungsfonds) gefordert sind und andererseits im Hinblick auf den verfassungsrechtlichen Beratungsauftrag des Landesvolksanwaltes von Tirol in Verwaltungsangelegenheiten (dazu zählt auch der Vollzug der rechtlichen Bestimmungen über die Mindestsicherung) wurde diese Aufgabe in dieser Form vorerst befristet übernommen.

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 132 (bereits gerichtlich anhängige) Delogierungsfälle geprüft und konnte in Zusammenarbeit mit dem „Netzwerk Tirol hilft“, dem Mindestsicherungsfonds, den Sozialreferaten bei den Bezirksverwaltungsbehörden und weiteren sozialen Einrichtungen in rund 60 % der Fälle die Delogierung verhindert werden. Zur steigenden Anzahl der Fälle, in denen die Delogierung nicht verhindert werden konnte, muss angemerkt werden, dass der Grund dafür in mehr als der Hälfte der Fälle in der mangelnden Eigeninitiative (keine Unterlagenvorlage,

keine Rückmeldung usw.) der Betroffenen liegt. Weitere Gründe, welche zur Ablehnung des Antrages auf Unterstützung führten, waren unleidliches Verhalten des Mieters, Eigenbedarf des Vermieters und fehlende Nachhaltigkeit (insbesondere in „Wiederholungsfällen“).

Seit März 2010 wurden beim Landesvolksanwalt insgesamt 712 Delogierungsfälle bearbeitet; davon konnten 443 Fälle bzw. 62 % der Fälle positiv erledigt und somit die Delogierung verhindert werden.

Dieser Erfolg konnte nur Dank der unkomplizierten und äußerst zielorientierten Arbeitsweise aller maßgeblichen Stellen erreicht werden, zumal viele Betroffene völlig unverständlicherweise im wahrsten Sinne des Wortes erst „fünf vor zwölf“ (manchmal erst am Vortag des Räumungstermins) bei uns vorsprechen und damit auch die MitarbeiterInnen des Landesvolksanwaltes in zeitlicher Hinsicht vor besondere Herausforderungen stellen. Namens der Betroffenen sei daher an dieser Stelle

dem Koordinator des „Netzwerkes Tirol hilft“, Herrn Herbert Peer, den Mitarbeiterinnen des Mindestsicherungsfonds, allen SozialreferentInnen bei den Bezirksverwaltungsbehörden sowie allen anderen karitativen Einrichtungen, welche finanzielle Unterstützung im Einzelfall gewährt haben, herzlich gedankt.

## 1.3.6 INTERNET – DATENBANK „WER HILFT WIE“

### Wer hilft wie – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich

Home Impressum Hilfe

**wer hilft wie**

Finden Sie Ihre soziale Servicestelle in Tirol

Suche

Wählen Sie Ihren Bezirk in Tirol

Gewählter Bezirk: **alle Bezirke**

Suchbegriff eingeben

Suchen

Suche einschränken (Mehrfachauswahl)

- Familie
- Frauen/Beratung
- Männer/Beratung
- Kinder/Jugend
- Kirchl. Einrichtungen
- Alte Menschen
- Behinderung
- MigrantInnen
- Wohnungslosigkeit
- Arbeit
- Beratung/Therapie
- Finanzen
- Recht

**Wer ist "wer hilft wie"?**

Hier finden Sie Adressen und Telefonnummern von Sozial-Einrichtungen in Tirol. Die Adressen und Beschreibungen der Einrichtungen sind Kategorien und Suchbegriffen zugeordnet. Für Fragen steht Ihnen die Telefonseelsorge Tirol unter Telefon 142 gerne zur Verfügung.

Bei Fragen sehen Sie auch auf unsere [Hilfeseite](#)

Rückmeldungen bitte an: [telefonseelsorge@dibk.at](mailto:telefonseelsorge@dibk.at) oder an [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

**Die Initiatoren**

142 TELEFON SEELSORGE INNSBRUCK

LANDESVOLKSANWALT Organ des Tiroler Landtages

© 2010 Kooperation des Landes Tirol und der Telefonseelsorge der Diözese Innsbruck made by holzweg

Gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck unter der Leitung von Frau Dr.<sup>in</sup> Astrid Höpperger wurde bereits 2010 vom Team des Landesvolksanwaltes eine Suchmaschine entwickelt, die online rund 600 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffes in die Suchleiste können diese Einrichtungen samt Zusatzinformationen über Erreichbarkeit oder Leistung abgerufen werden.

Präzisieren kann der User die Eingabe über 13 Schwerpunktbereiche (Überbegriffe) sowie über die Auswahl eines Bezirkes (Landkarte oder Leiste „alle Bezirke“). Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Hier hat die Fa. Holzweg, Innsbruck, unsere Vorstellungen sehr gut umgesetzt. Die Suchmaschine wird von der Telefonseelsorge und vom Büro des Landesvolksanwal-

tes gemeinsam gewartet und einmal im Jahr online aktualisiert.

Adresse: [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at)

Diese Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Jahr 2014 von 39.775 Usern, somit durchschnittlich von 3.315 Usern pro Monat

oder 110 Usern pro Tag, aufgerufen.

Seit Bestehen der Suchmaschine im Juni 2010 erfolgten 271.179 Seitenaufrufe bzw. haben 101.573 Personen diese Webseite besucht. Dies zeigt den hohen Bedarf an diesem Onlineportal.

## 1.4 ERREICHBARKEIT

Anliegen können schriftlich, telefonisch oder mündlich an den Landesvolksanwalt herangetragen werden.

Hingewiesen wird auf das über unsere Homepage (siehe unten angeführte Internetadresse) zur Verfügung stehende Online-Formular für Anfragen und Beschwerden.

### **Landesvolksanwalt**

6020 Innsbruck, Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052

0810/006200 zum Ortstarif

Telefax: 0512/508-743055

E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

[www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)

Die Möglichkeit, den Landesvolksanwalt mittels der Servicenummer 0810/006200 zum Ortstarif in Anspruch zu nehmen, besteht weiterhin. Hievon wird – nicht nur als Möglichkeit der Anmeldung zu den Sprechtagen, sondern ganz allgemein – in vermehrtem Ausmaß Gebrauch gemacht.

### **ABENDSERVICE:**

Neben den üblichen Amtsstunden für den Parteienverkehr (Montag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr und Dienstag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr) ist der Landesvolksanwalt nach Terminvereinbarung von Montag bis Donnerstag auch abends erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

## 1.5 SPRECHTAGE

Die Tiroler Landesordnung 1989 sieht vor, dass der Landesvolksanwalt seinen Sitz in Innsbruck hat. Er kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, wenn dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtage in den Bezirken bieten Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen dem Landesvolksanwalt persönlich vorzutragen, ohne deswegen die oft zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Aus diesem Grund werden zweimal jährlich, im Frühjahr und im Herbst, vom Landesvolksanwalt persönlich in den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck Sprechtage abgehalten. Diese Sprechtage werden in der Landeszeitung, in Rundfunk und Presse, im Internet sowie mittels Plakaten in den Gemeinden entsprechend angekündigt.

### **SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER**

Bezirkshauptmannschaft Landeck	Montag,	17. November 2014
Bezirkshauptmannschaft Imst	Dienstag,	18. November 2014
Bezirkshauptmannschaft Reutte	Mittwoch,	19. November 2014
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	Donnerstag,	20. November 2014
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	Montag,	24. November 2014
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	Dienstag,	25. November 2014
Bezirkshauptmannschaft Lienz	Mittwoch,	26. November 2014

Beginn jeweils 9.00 Uhr, Anmeldungen persönlich oder telefonisch an den Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0810/006200 zum Ortstarif, Fax 0512/508-743055.

Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Besonders erfreulich ist, dass die Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden die Sprechstage des Landesvolksanwaltes wie bisher organisatorisch ausgezeichnet unter-

stützen und sie auch im Rahmen der amtlichen Verlautbarungen den Bewohnerinnen und Bewohnern ihres Bezirkes entsprechend kundmachen.

## **SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER**

JENBACH	Montag, 08. September 2014, 14.30 Uhr
LANDECK	Dienstag, 09. September 2014, 09.00 Uhr
TELFS	Dienstag, 09. September 2014, 14.30 Uhr
REUTTE	Mittwoch, 10. September 2014, 09.00 Uhr
IMST	Mittwoch, 10. September 2014, 14.30 Uhr
WÖRGL	Montag, 15. September 2014, 09.00 Uhr
KUFSTEIN	Montag, 15. September 2014, 14.30 Uhr
ST. JOHANN I.T.	Dienstag, 16. September 2014, 10.00 Uhr
MATREI I.O.	Dienstag, 16. September 2014, 14.30 Uhr
LIENZ	Mittwoch, 17. September 2014, 09.00 Uhr
SILLIAN	Mittwoch, 17. September 2014, 14.00 Uhr

im jeweiligen Gemeindeamt

Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5.

Telefon: 0810/006200 zum Ortstarif, Fax 0512/508-743055.

Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 26 Sprechtage außerhalb von Innsbruck abgehalten. Die Sprechtage wurden von 229 Personen, somit von durchschnittlich neun Personen pro Sprechtag, in Anspruch genommen. Damit hat die Anzahl der bei den Sprechtagen Vorsprechenden gegenüber dem Vorjahr leicht abgenommen, was sich auch mit den steigenden Anfragen per E-Mail erklärt.

An den Sprechtagen kamen wieder die unterschiedlichsten Themen zur Sprache: So waren der Vollzug der Tiroler Bauordnung und Fragen zur Raumordnung bzw. Probleme bei geplanten Widmungen Themenschwerpunkte. Eine Reihe von Bürgerinnen und Bürgern berichtete über Probleme betreffend störende Immissionen durch Staub, Lärm und Geruch. Diese Immissionen betrafen neben gewerblichen Betrieben auch landwirtschaftliche Anwesen und zunehmend Sportanlagen. Darüber hinaus berührten die Bürgerinnen und Bürger vor allem Fragen im Zusammenhang mit öffentlichen Straßen und Wegen sowie verschiedenste Problembereiche des Sozialrechts und des Förderungswesens.

**Wiederum resultierten zahlreiche Vorbringen aus dem Privatrecht. Die von meinen Vorgängern mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer eingeführte Regelung, aus diesem Bereich Vorsprechende an einen vom Präsidenten namhaft gemachten, in der jeweiligen Bezirkshauptstadt ansässigen Rechtsanwalt zur kostenlosen Beratung weiterleiten zu dürfen, stellt eine wertvolle Bereicherung der Sprechtage dar. Vorsprechende mit überwiegend im Zivilrecht verankerten Problemen können durch diese Regelung sogleich eine kompetente Beratung erhalten. Diese kostenlose Beratung hat sich zu einem unverzichtbaren Bestandteil des angebotenen Services entwickelt, wofür der Landesvolksanwalt dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer in seinem wie im Namen der gesamten Tiroler Bevölkerung dankt.**

## 1.6 15 JAHRE BEHINDERTENANSPRECHPARTNER

### 1.6.1 AUSGANGSLAGE UND ARBEITSSCHWERPUNKTE

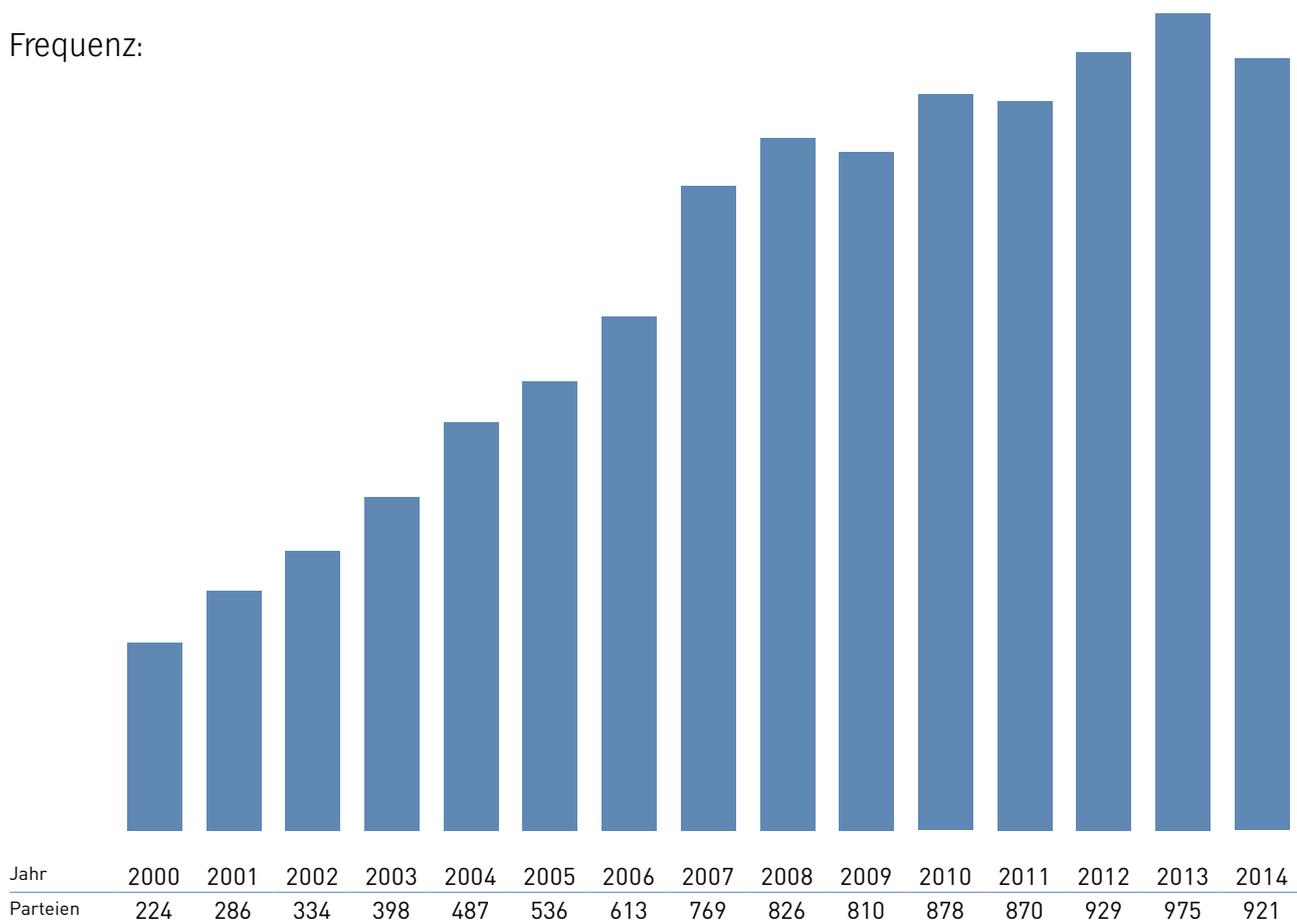
Als zentrale Ansprechstelle für Menschen mit Behinderung und deren Angehörige wurde mit Beschluss des Tiroler Landtages vom Oktober 1999 beim Landesvolksanwalt der „Behindertenansprechpartner“ eingerichtet und mit meiner Person besetzt. Die Arbeit

erfolgt in Eigenverantwortung.

Suchten im Jahre 2000 noch 224 Menschen beim Behindertenansprechpartner Rat und Unterstützung, waren dies im Berichtsjahr 921 Menschen, 239 davon im Zuge von persönlichen Vorsprachen.

Die personelle Besetzung blieb seit 15 Jahren unverändert.

Frequenz:



## Die Schwerpunkte der Arbeit sind:

- rechtliche Beratung von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige, insbesondere zur Versorgung von pflegebedürftigen Personen (stationäre und häusliche Versorgung samt Kostenfragen) und zu Pflegegeldverfahren
- Einzelbetreuung und -begleitung soweit zeitlich möglich
- Beratung zu finanziellen Hilfen von Menschen mit Behinderung
  - ➔ zum Ankauf von Hilfsmitteln wie z.B. Badelifter
  - ➔ zur Finanzierung von Rehabilitationsmaßnahmen wie z.B. Therapien
  - ➔ zu Urlaubskosten z.B. zur Entlastung der pflegenden Angehörigen
- Weitervermittlung der Betroffenen an Facheinrichtungen
- Besuche von Fachtagungen, Arbeitssitzungen und Veranstaltungen

### 1.6.2 SITUATION IST

Der Unterfertigte ist als Mitarbeiter des Landesvolksanwaltes Leiter des Referates für Sozial- und Behindertenwesen und damit für den Sozialbereich, z.B. Mindestsicherung, zuständig und als eigenständiger „Behindertenansprechpartner“ im oben angeführten Behindertenbereich tätig.

Beide Bereiche (Sozialbereich UND Behindertenbereich) können aus zeitlichen Gründen nicht mehr zufriedenstellend bewältigt werden. Die Rahmenbedingungen sind im Laufe der

Jahre schwieriger geworden. Einerseits bindet der Sozialbereich zunehmend zeitliche Kapazitäten, andererseits wenden sich vermehrt Angehörige von älteren Menschen an mich, die Hilfe brauchen bei Überlegungen zur häuslichen Versorgung ihrer Familienangehörigen, die zu Hause betreut und auch dort sterben möchten. Auch Fragen zum Pflegegeld und zu Übergabeverträgen samt den damit verbundenen Verpflichtungen sind zunehmend Themen dieser Beratungen. Und in diesem Bereich gibt es in unserem Bundesland derzeit keine ähnliche Einrichtung, die Beratung „aus einer Hand“ – also umfassend – anbietet. Auch die Bedürfnisse unserer älteren Generation müssen uns ein großes Anliegen sein.

Für notwendige Einzelbegleitungen im Bereich körperlicher und psychischer Behinderungen fehlt die Zeit, weshalb Betroffene zunehmend an Facheinrichtungen weitergeleitet werden (müssen). Beschwerden von behinderten Menschen und deren Angehörige hinsichtlich der Betreuung in Facheinrichtungen müssen nahezu zur Gänze an die MitarbeiterInnen der Abteilung für Soziales, Referat Rehabilitation, weitergeleitet werden. Planungsarbeit im Behindertenbereich ist aus zeitlichen Gründen ebensowenig möglich wie regelmäßige Kontakte und Vernetzungstreffen mit den Vertretern der Facheinrichtungen zur besseren Abstimmung der Fachdienste oder der Besuch von Fachtagungen.

Dazu kommen die zukünftigen Herausforderungen hinsichtlich der Umsetzung der

Grundsätze der UN-Konvention, die durch ihre Ratifizierung durch Österreich für die zukünftige Entwicklung des Behindertenbereiches in unserem Land richtungsweisend ist, und der dringend auszubauenden häuslichen Versorgung unserer älteren Generation.

Für den Bereich „körperliche und geistige Behinderungen“ (im Sinne des Tiroler Rehabilitationsgesetzes) und für die damit verbundenen Arbeitsfelder wie (schwerpunktmäßig) klientenorientierte Begleitung, Entwicklungsplanung, Vernetzungsarbeit, begleitende Arbeit zur Umsetzung der UN-Konvention besteht dringender Handlungsbedarf an einer eigenen „Behindertenanwaltschaft“ als unabhängige und damit keine Eigeninteressen verfolgende Behindertenvertretung

### **1.6.3 SITUATION SOLL – EIGENE BEHINDERTENANWALTSCHAFT**

**Es ergeht daher an den Hohen Tiroler Landtag die dringliche Anregung, eine „Behindertenanwaltschaft“ zu installieren und damit die Voraussetzungen für eine zukunftsorientierte Arbeit für Menschen mit körperlicher und geistiger Behinderung und deren Angehörige zu schaffen.**

### **1.6.4 HÄUSLICHE BETREUUNG – MITFINANZIERUNG DES LANDES**

Bereits in den letzten beiden Jahresberichten wurde dieses Thema ausführlich behan-

delt und aufgrund von Erfahrungswerten und empirischen Daten aufgezeigt:

- 90 % der Menschen ab 70 Jahren möchten so lange wie möglich zu Hause bleiben und dort auch sterben
- 30 – 40 % der Menschen ab 70 Jahren brauchen zu einer selbstständigen Lebensführung zu Hause Hilfe im Alltag
- (selbstständige) „PersonenbetreuerInnen“ sind in der Lage, Unterstützungen, wie z.B. in der Körperpflege, Haushaltsführung und Essenszubereitung zu leisten, womit den Betroffenen oft ein Verbleiben zu Hause möglich ist
- über 90 % der so zu Hause betreuten Personen beziehen ein Pflegegeld der Stufe 3 und höher und gelten damit als „pflegebedürftig“
- die Kosten für die „PersonenbetreuerInnen“ liegen zwischen € 1.900,- und € 2.600,-/Monat, zuzüglich Kosten für Unterkunft und Verpflegung
- zur Finanzierung brauchen Betroffene durchschnittlich € 625,-/Monat Fremdunterstützung. Auch unter Berücksichtigung der Mitfinanzierung des Landes beim Betreuungszuschuss (höchstens € 550,-/Monat) liegt die Kostenersparnis des Landes im Vergleich zum stationären Bereich bei rund 50 %.

Die häusliche Betreuung ist zwischenzeitlich zu einem für die Privatwirtschaft interessanten Markt geworden, den sich derzeit allerdings nur Menschen mit ausreichenden Finanzen leisten können. Dies diskriminiert

Menschen mit schwachen Einkommensverhältnissen. Dazu kommt, dass es durch fehlende Regulative von Seiten des Landes viel „Wildwuchs“ gibt, d.h. unterschiedliche Anbieter mit MitarbeiterInnen unterschiedlicher Ausbildungen und Entlohnung. Gänzlich fehlt eine externe „Qualitätskontrolle“. Durch eine Mitfinanzierung hätte das Land Tirol die Möglichkeit, hier einheitliche Rahmenbedingungen (Qualitätskriterien, Richtlinien für Entlohnung und Aus- und Weiterbildung u.a.) zu erlassen, um damit auch eine landesweite gedeihliche Entwicklung sicherzustellen.

Die häusliche Betreuung über PersonenbetreuerInnen

- entspricht den Wünschen der Betroffenen, möglichst lange zu Hause zu bleiben
- ist für das Land/die Gemeinden erheblich billiger als die stationäre Versorgung und
- vermeidet oder verzögert den Heimaufenthalt und ist damit geeignet, den Neu- und Ausbau von Senioren- und Pflegeheimen hinauszuzögern.

**Es ergeht daher neuerlich an alle Entscheidungsträger die Anregung einer Mitfinanzierung in der häuslichen Betreuung.**

Ein erster Schritt könnte eine ergänzende IST-Stand-Erhebung und die Prüfung durch eine Wirtschaftsfachkraft sein, in welchem Ausmaß mit der Mitfinanzierung Einsparungen für die öffentliche Hand verbunden

sind. In weiterer Folge können geeignete Rahmenbedingungen für die Umsetzung (Festlegung von Qualitätskriterien, Kontrollmechanismen, Tarifgestaltung u. a.) geschaffen werden.

## **1.6.5 LÜCKEN IM AMBULANTEN VERSORGUNGSNETZ**

Die ambulante Versorgung weist Lücken auf, insbesondere hinsichtlich

- Beratungshilfen und Schulungen als stützende Begleitung für die pflegenden Angehörigen vor Ort sowie
- Therapieleistungen (Physio- und Ergotherapie sowie Logopädie).

**Es ergeht die Anregung, diese Versorgungslücken im Zuge des Ausbaus des ambulanten Sektors, insbesondere der Sozial- und Gesundheitssprengel, zu schließen.**

## **1.6.6 „UN-KONVENTION“ – DER WEG IN DIE ZUKUNFT**

Die UN-Konvention „Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“ vom 13. Dezember 2006 – seit Oktober 2008 durch das Bundesgesetz, BGBl. III Nr. 155/2008, für Österreich geltend – geht mit ihren Bestimmungen in Richtung Zukunft.

**Schwerpunkte der UN-Konvention:**

- zentraler Begriff ist die „Teilhabe“ der

- Menschen mit Behinderung
- Behinderung wird ursachenunabhängig und altersunabhängig gesehen
  - Orientierung erfolgt am Bedarf der Menschen mit Behinderung mit Schwerpunktsetzung „Lebensqualität“
  - Selbstbestimmung und Wahlfreiheit der Betroffenen hinsichtlich Betreuungsstruktur sind weitere Grundsätze
  - es herrscht ein ganzheitliches Verständnis von Betreuung.

„Teilhabe“ von Menschen mit Behinderung im Sinne der UN-Konvention bedeutet „gleichberechtigte Teilhabe“ in allen gesellschaftlichen und rechtlichen Bereichen. Die (rechtliche) Umsetzung ist für Österreich durch die Ratifizierung verpflichtend.

### **Monitoringausschuss**

**Auf Bundesebene** wurde zur Überwachung der Einhaltung der UN-Konvention durch § 13 des Bundesbehindertengesetzes, BGBl. I Nr. 109/2008, ein unabhängiger „Monitoringausschuss“ mit Fachleuten und Sitz in Wien eingesetzt. Der Ausschuss arbeitet unter seiner Vorsitzenden, Frau Dr.<sup>in</sup> Marianne Schulze, sehr engagiert, gibt Empfehlungen und Stellungnahmen ab und berichtet dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz über seine Tätigkeit. Jahresbericht 2014 und Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses siehe:

[www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at)

**Die Länder** haben nach der UN-Konvention eigene Monitoringausschüsse einzurichten.

Nach umfangreichen Planungsarbeiten fand in Tirol die konstituierende Sitzung am 16. Jänner 2014 statt.

Mitglieder sind die Antidiskriminierungsbeauftragte, Frau Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka, als Vorsitzende und Vertreter aus Wissenschaft und Lehre, dem Bereich der Menschenrechte und fünf SelbstvertreterInnen mit Behinderungen aus den Bereichen Bewegung, Hören, Sehen, Lernen und psychische Erkrankung. Auch ein „Jugendvertreter“ wurde als Mitglied aufgenommen. Die Aufgabenfelder sind alle Themen der Überwachung der UN-Konvention. Darunter fallen die Abgaben von Stellungnahmen zu Landesgesetzen und Novellen ebenso wie die Überwachung der gesetzlichen Umsetzungen und anderes mehr. Es finden jedes Jahr mindestens vier nicht öffentliche Sitzungen und mindestens eine öffentliche Sitzung sowie weitere Sitzungen nach Bedarf statt. Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses in Tirol siehe <https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gleichbehandlung-antidiskriminierung/un-konvention-behindertenrechts-konvention-brk/>

### **Länderübergreifende Initiativen**

Die im Oktober 2010 auf Landesebene in Graz ins Leben gerufene „Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderungen“ (LOMB) mit Herrn Dr. Siegfried Suppan, Behindertenanwalt der Steiermark, als Vorsitzenden hat sich bewährt. Dieser freie Zusammenschluss der Anwaltschaften für Menschen mit Behinderungen von

Kärnten und der Steiermark, dem Behindertenansprechpartner von Tirol sowie der kooptierten Antidiskriminierungsstelle des Landesvolksanwaltes von Vorarlberg hat die bundesländerübergreifende koordinierte Interessensvertretung von Menschen mit Behinderung zum Ziel. Zahlreiche Stellungnahmen für eine gedeihliche bundesweite Entwicklung im Behindertenbereich sind sichtbare Resultate dieser wertvollen Einrichtung. Näheres siehe unter

[www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/74836891/DE/](http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/74836891/DE/)

## 1.6.7 BEDARFS- UND ENTWICKLUNGSPLAN IM BEHINDERTENBEREICH

Der Entwicklung im landesweiten Behindertenbereich fehlt eine taugliche Gesamtplanung. So sind Behinderteneinrichtungen ungleich auf die Bezirke verteilt. Es darf aber nicht sein, dass der Wohnsitz entscheidend ist, ob Hilfe über eine Behindertenfacheinrichtung möglich ist oder nicht.

**Es ergeht daher die Anregung zur Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes im Behindertenbereich.**

Ähnlich der Verpflichtung zur Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes für den stationären Alten- und Pflegebereich im Tiroler Heimgesetz 2005 bietet das geplante Nachfolgegesetz des Tiroler Rehabilitationsgesetzes eine Möglichkeit zur Aufnahme

einer solchen Verpflichtung. Der damit verbundene personelle Mehraufwand ist in den Überlegungen zu berücksichtigen.

## 1.6.8 ANREGUNG „LANDESETAPPENPLAN“

Die Umsetzung aller Rechte der UN-Konvention für Menschen mit Behinderung ist mit einem gewissen Kostenaufwand verbunden und kann daher nur „nach und nach“ erfolgen. Die UN-Konvention sieht dazu keinen verbindlichen Zeitplan vor. Demnach steht es den Vertragsstaaten frei, WANN sie die jeweiligen Rechte umsetzen. Eine zeitliche Planung zur Umsetzung ist aber dringend notwendig.

**Der Behindertenansprechpartner regt daher die Erarbeitung eines „Landesetappenplanes“ durch das Land Tirol und die dafür zuständige Fachabteilung an,** der verbindliche Zeitvorgaben für die Umsetzung der durch die UN-Konvention garantierten Rechte der Menschen mit Behinderung enthält.

Dafür sind der Fachabteilung die personellen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

## 1.6.9 TIROLER REHABILITATIONSGESETZ

Das Tiroler Rehabilitationsgesetz aus dem Jahr 1983 ist nicht mehr zeitgemäß. Der Gesetzesinhalt des Nachfolgegesetzes ist richtungsweisend für die Einstellung des Landes zum Behindertenbereich und für seine zukünftige Entwicklung.

**Es ergeht die Anregung, im geplanten Nachfolgegesetz zum Tiroler Rehabilitationsgesetz die Grundsätze der UN-Konvention umzusetzen** und insbesondere die Leistungen im Behindertenbereich aufgrund der auch damit verbundenen Rechtssicherheit wo nur möglich als Pflichtleistung zu formulieren.

#### **1.6.10 MOBILE BETREUUNG (MOBE)**

Die MOBE ist eine vom Land Tirol finanzierte Maßnahme, damit behinderte Menschen durch persönliche Assistenz selbständiger werden können. Die KlientInnen bezahlen für diese Leistung, die von einer Facheinrichtung im Auftrag des Landes erbracht wird, einen Kostenbeitrag, der aufgrund ihrer wirtschaftlichen Möglichkeiten berechnet wird. Darüber hinaus haben die KlientInnen seit 2014 aber für Konsumation und Eintritte der Begleitperson aufzukommen, was einem weiteren „versteckten“ Kostenbeitrag gleichkommt und nicht Wenige in finanzielle Schwierigkeiten bringt.

**Es ergeht daher die Anregung, die Verrechnungssätze mit den Leistungsträgern so zu gestalten, dass dieser Kostenbeitrag der KlientInnen nicht (mehr) notwendig ist.**

#### **DANKE für die Unterstützung**

Die umfangreichen Aufgabenfelder sind von mir ohne Hilfe nicht zu bewältigen. Ich bedanke mich daher herzlich für die umfassende Unterstützung und Hilfestellung des Herrn Landesvolksanwaltes und der Frau Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungsbeauftragten und ihren Teams. Mein Dank gilt weiters den MitarbeiterInnen der Fachabteilung des Landes und der Facheinrichtungen für Menschen mit Behinderung für die gute Zusammenarbeit.

Dr. Christoph Wötzer  
Behindertenansprechpartner

## 2.1 BEMERKUNGEN ZU EINZELNEN FÄLLEN

Durch die Darstellung beispielhafter Einzelfälle soll ein besserer Einblick in die Tätigkeit des Landesvolksanwaltes gegeben und auch die Themenvielfalt aufgezeigt werden. Soweit nicht unbedingt notwendig, werden die Daten (z.B. Bezeichnung der Behörde oder Anführung der Gemeinde) anonymisiert wiedergegeben, da es nicht um ein „an den Pranger stellen“ von Behörden und Dienststellen bzw. ihrer Organe geht. Vielmehr soll ein besseres Verständnis für die Aufgaben und die Arbeitsweise des Landesvolksanwaltes geweckt und die Schwerpunktbildung veranschaulicht werden.

Auch hat eine auf konkreten Einzelfällen beruhende Stellungnahme der Ombudsstellen zu rechtlichen Fragen mehr Aussagekraft als eine eher abstrakte und allgemeine Auseinandersetzung mit Rechtsfragen.

In diesem Sinne haben die Damen und Herren Abgeordneten des Tiroler Landtages die Darstellung von Einzelfällen im Jahresbericht vielfach als besonders aussagekräftig bezeichnet und sich für die Beibehaltung der fallbezogenen Ausführungen ausgesprochen.

### 2.1.1 BAURECHT

#### BAULÄRM AM FEIERTAG

**Beschwerden über Lärm werden immer wieder beim Landesvolksanwalt eingebracht. Prinzipiell gilt es zu unterscheiden, ob es sich um eine generelle Lärmbeschwerde handelt, wo keine Gesetzesüber-**

**tretung festzustellen ist, oder ob durch die Lärmentwicklung eine konkrete Norm übertreten wird. Für die zuerst genannten Fälle wurde beim Amt der Tiroler Landesregierung eine eigene „Lärmkommission“ eingerichtet, die sich der allgemeinen Beschwerden annimmt. Liegt der Lärmbeschwerde eine Gesetzesübertretung zugrunde, so hat der Landesvolksanwalt diesen Missstand zu beheben.**

Im Konkreten brachte die Bürgerin einer großen Gemeinde vor, dass es in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft im Rahmen von Bautätigkeiten für ein öffentliches Gebäude immer wieder zu massiven Lärmentwicklungen beispielsweise am Samstag Nachmittag und an Sonn- und Feiertagen kommen würde. Baulärm, ausgehend von Bauarbeiten auf Baustellen, findet seine Regelung in der Baulärmverordnung 1998, welche ihre gesetzliche Grundlage in der Tiroler Bauordnung 2011 (TBO 2011) hat. In dieser Verordnung ist normiert, dass am Samstag ab 12:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen strengere Lärmgrenzwerte bei Bauarbeiten gelten. Für die Widmungskategorie Wohngebiet ist der Grenzwert des Beurteilungsschallpegels zu den beschriebenen Tageszeiten mit 40 dB (anstatt sonst 50 dB) festgelegt. Der Vollständigkeit halber sei angeführt, dass auch die Möglichkeit der Erteilung einer Ausnahmegenehmigung im Sinne des § 33 TBO 2011 (Baulärm) besteht, wenn eine Belästigung der Bevölkerung nur in einem geringfügigen Ausmaß zu erwarten ist.

Die zuständige Baubehörde wurde mit diesem Sachverhalt konfrontiert und teilte aufgrund der Tatsache, dass keine Ausnahmegewilligung vorlag, die Rechtsauffassung des Landesvolksanwaltes, es liege im konkreten Fall eine Gesetzesübertretung vor. Die Behörde trat daher unter Hinweis auf die Baulärmverordnung umgehend mit dem Bauherrn in Kontakt. Entsprechende Kontrollen wurden angekündigt, was in der Folge auch zum erwarteten Erfolg im Sinne einer Lärmberuhigung an den Wochenenden führte.

## **2.1.2 VERFAHRENSRECHT**

### **WOMIT SOLL ICH MEINE HUNDESTEUER BEZAHLEN?**

**Mit diesem Anliegen sprach der Bezieher einer Invaliditätspension Hilfe suchend beim Landesvolksanwalt vor. Erschwerend kam dazu, dass der belastende Bescheid (nach Ansicht der Behörde) bereits rechtskräftig war.**

Der Besitzer eines 13 Jahre alten Hundes klagte, ihm sei für das Jahr 2014 eine Hundesteuer in voller Höhe vorgeschrieben worden, obwohl er bisher aufgrund seines geringen Einkommens immer von dieser Steuer befreit gewesen sei.

Der Gemeinderat der betroffenen Gemeinde hatte eine Änderung der Hundesteuerordnung beschlossen. Diese Änderung sah vor, dass Hundebesitzern mit geringem Einkommen eine ermäßigte Hundesteuer vorgeschrieben werden kann. Für das Jahr 2013

hat der Hundebesitzer auch noch einen Bescheid von der zuständigen Behörde erhalten, in dem ihm eine ermäßigte Hundesteuer vorgeschrieben worden war. Inzwischen wechselte der Beschwerdeführer jedoch den Wohnsitz, wobei er sich ordnungsgemäß bei der zuständigen Behörde ab- und angemeldet hat und dies im Zentralen Melderegister auch nachvollziehbar aufscheint.

In weiterer Folge erging von der zuständigen Behörde ein Bescheid, mit dem die Hundesteuer für das Jahr 2014 in voller Höhe vorgeschrieben worden war. Dieser Bescheid wurde jedoch an die alte Wohnadresse zugestellt, sodass der Beschwerdeführer keine Kenntnis davon erlangen konnte.

Die Vorladung für die drohende Vollstreckung der Hundesteuer war in der Folge an die aktuelle Adresse zugestellt worden. Nach Erhalt der Vorladung verständigte der Beschwerdeführer umgehend die Behörde und teilte mit, dass er an der alten Adresse bereits seit fast einem Jahr nicht mehr wohne und sich ordnungsgemäß abgemeldet habe. Vom zuständigen Sachbearbeiter sei ihm daraufhin mitgeteilt worden, dass das sein Problem sei und er eine Änderung der Wohnadresse umgehend der für die Vorschreibung der Hundesteuer zuständigen Behörde melden hätte müssen. Dem sei der Beschwerdeführer nicht nachgekommen und der Bescheid daher schon monatelang rechtskräftig. Bei der großen Anzahl an Steuervorschreibungen sei es der betreffenden Behörde auch nicht möglich, bei jeder Änderung der Wohnadresse nach-

zuforschen, wo sich der neue Wohnsitz der Abgabepflichtigen befinde.

Seitens des Landesvolksanwaltes erfolgte nach Prüfung der rechtlichen Situation eine Kontaktaufnahme mit der zuständigen Behörde und wurde auf die Bestimmung des Zustellgesetzes, wonach die Behörde bei einer Änderung der Abgabestelle einfache Hilfsmittel – etwa die Einholung einer Meldeauskunft – heranzuziehen hat, um eine Abgabestelle auszuforschen, hingewiesen. Weiters wurde das geringe Einkommen des Beschwerdeführers dargetan. Schließlich konnte die Behörde überzeugt und der Beschwerdeführer insofern befriedigt werden, als ihm ein neuer Bescheid für das Jahr 2014 mit dem ermäßigten Hundesteuersatz zugestellt wurde.

## 2.1.3 SOZIALRECHT

### MINDESTSICHERUNG – DIE BERECHNUNG ENTSPRACH DEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN

**Befinden sich Menschen in einer finanziellen Notlage, ist Hilfe über das Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) möglich. Bei der Berechnung wird der „Lebensbedarf“ (dieser setzt sich zusammen aus den Aufwänden für die Wohnung und den im TMSG für die Lebensführung vorgesehenen Richtsätzen) dem Einkommen des/der Betroffenen gegenübergestellt.**

Ist das „Einkommen“ geringer als der „Lebensbedarf“, hat der/die Betroffene Anspruch auf Mindestsicherung. Für die Entscheidung zu-

ständig ist jene Bezirksverwaltungsbehörde, in deren Einzugsgebiet der/die Betroffene wohnt. Ein Alleinstehender aus dem Oberland beschwerte sich, die Bezirksverwaltungsbehörde habe ihm die Mindestsicherung mit € 228,94 zu gering berechnet und ersuchte um Prüfung des Bescheides. Aus dem Mindestsicherungsbescheid war die Berechnung der Mindestsicherung nicht klar ersichtlich. Nach den uns vorgelegten Unterlagen bezog der Betroffene vom Arbeitsmarktservice (AMS) eine Unterstützung von € 26,92/täglich. Sein Mietaufwand betrug € 454,-/Monat.

Die Gegenüberstellung	
des Lebensbedarfes	€ 1.050,00
(Miete € 454,- zuzüglich	
Richtsatz für Alleinstehende	
€ 596,-) mit dem Einkommen	
(hier € 26,92 tgl. x 30,5)	€ <u>821,06</u>
ergab eine Mindestsicherung von	€ 228,94

also jenen Betrag, den die Behörde errechnet und zugesprochen hatte.

Der Betroffene war zwar über das Ergebnis nicht erfreut, sein Zorn auf die Behörde hatte sich aber gelegt und er bedankte sich für die ausführlichen Erläuterungen, auch weil er nunmehr in der Lage ist, die Mindestsicherung ohne fremde Hilfe auszurechnen.

#### **2.1.4 RAUMORDNUNGSRECHT FLÄCHENWIDMUNGSVERFAHREN – EIN BEISPIELHAFTER FALL AUS DEM BERICHTSJAHR 2014**

**Immer wieder wurde in den letzten Jahren vom Landesvolksanwalt auf das Problem eines fehlenden Rechtsschutzes in der Raumordnung (Flächenwidmungen und Bebauungspläne) hingewiesen. Zweifellos wird die weit überwiegende Anzahl der diesbezüglichen Verfahren korrekt und gesetzeskonform abgewickelt. Mit dem gegenständlichen Fall soll jedoch einmal mehr auf die grundsätzliche Problematik aufmerksam gemacht werden.**

In einer Unterländer Gemeinde ist eine vierköpfige Miteigentümergeinschaft im Besitz eines Grundstückes in der Größe von 10.800 m<sup>2</sup>. Dieses Grundstück befindet sich unmittelbar angrenzend an das dortige Dorfzentrum; Gemeindeamt, Kirche, Volks- und Hauptschule, Apotheke und Sportplätze befinden sich in Sichtnähe. Das Grundstück befindet sich jedoch außerhalb der nach dem örtlichen Raumordnungskonzept festgelegten maximalen Baulandgrenze.

Bereits seit dem Jahr 2007 versucht die Miteigentümergeinschaft auf schriftlichem Wege und in zahlreichen persönlichen Gesprächen mit dem dortigen Bürgermeister eine Umwidmung von nunmehr Freiland in Bauland/Wohngebiet zu erreichen; und dies nicht für die gesamte große Fläche, sondern eine Teilfläche im Ausmaß von zwei

Bauplätzen für den Eigenbedarf. Tatsächlich beabsichtigten zunächst zwei Kinder hier in ihrer Heimatgemeinde ein Einfamilienhaus zu errichten. Die eine Tochter mit Mann und Kind hat inzwischen ihr Vorhaben wegen Aussichtslosigkeit aufgegeben und sich um einen anderen Bauplatz umgeschaut. Die zweite Tochter des bei uns vorsprechenden Beschwerdeführers hat jedoch immer noch den großen Wunsch, in ihrer Heimatgemeinde ein Wohnhaus zu errichten.

Von Seiten des Bürgermeisters der betroffenen Gemeinde wurde regelmäßig mündlich darauf hingewiesen, dass die Gemeinde über große Baulandreserven verfüge und man sich ja dort einen Bauplatz kaufen könne. Tatsache ist, dass sich die als Baulandreserve bestehenden Grundstücke bei weitem nicht in so guter Lage befinden, wie die gegenständliche Fläche. Die Argumentation des Bürgermeisters, aufgrund des bestehenden Baulandüberhanges sei eine Flächenwidmung nicht möglich, wurde auch von der im Zuge einer Anfrage kontaktierten und beim Land Tirol als Aufsichtsbehörde fungierenden Abteilung Bau- und Raumordnungsrecht unterstützt.

Im Berichtsjahr wurde in der betreffenden Gemeinde das Verfahren zur Fortschreibung des örtlichen Raumordnungskonzeptes eingeleitet und ein Entwurf erstellt. Das betreffende Grundstück liegt auch nach diesem Entwurf außerhalb der maximalen Baulandgrenze in einer nunmehr ausgewiesenen landwirtschaftlichen Freihaltefläche.

Seitens der Gemeinde ist also eine bauliche Entwicklung in diesem Bereich nicht geplant und nicht erwünscht.

Aus Sicht des Landesvolksanwaltes geht eine derartige Planung in die falsche Richtung. Im konkreten Fall konnte aus raumplanerischer Sicht dem Widmungsbegehren der Miteigentümergeinschaft nur entgegengehalten werden, dass die Gemeinde über eine große Baulandreserve verfügt. Wenn man die sehr hohen Grundpreise in unserem Land und die enormen Baukosten berücksichtigt, kann man mit dieser Begründung keinem jungen Menschen erklären, dass er sich einen Bauplatz teuer kaufen muss, obwohl seine Eltern über große Grundreserven in zentraler Lage verfügen. Auch ist es unverständlich, dass der ehrlichen Absicht von jungen Menschen, ihre gesamten Ersparnisse über Jahrzehnte in die Wohnraumbeschaffung zu investieren, mit diesen Argumenten entgegengewirkt wird. Im Ergebnis wird damit massiv in die Lebensplanung von jungen Menschen eingegriffen und man muss davon ausgehen, dass in solchen Fällen das Vertrauen in Politik und Verwaltung dauerhaft zerstört wird.

## **2.1.5 FÖRDERUNGSWESEN SCHULSTARHILFE**

**Sowohl im Bereich des Landes als auch des Bundes existieren eine Vielzahl von Förderungsmöglichkeiten für den Bereich der Familie. Eine davon ist die sogenannte Schulstarthilfe des Landes Tirol, eine Ein-**

**malzahlung an Familien mit schulpflichtigen Kindern von 6 bis 15 Jahren. Das Ansuchen ist über das Gemeindeamt einzubringen. Diese Stelle prüft anhand der erforderlichen Beilagen, ob das Formblatt vollständig ausgefüllt ist. Ferner wird die Richtigkeit der Angaben über den Familienstand, die Familiengröße und den ordentlichen Wohnsitz überprüft.**

Im Konkreten wandte sich eine Kindesmutter an den Landesvolksanwalt und brachte vor, dass im vergangenen Jahr ihr Antrag auf die Schulstarthilfe nicht bewilligt worden sei, weil sie, unabhängig davon, dass sie seit längerer Zeit von ihrem Ehegatten getrennt lebe, gesetzlich noch verheiratet sei. Eine erste Überprüfung dieser Angaben ergab, dass die Zuerkennung der Schulstarthilfe nicht davon abhängig ist, ob jemand verheiratet oder als alleinerziehende Person anzusehen ist. Vielmehr ist die Zuerkennung der Schulstarthilfe vom Familiennettoeinkommen abhängig. Es erging daher unsererseits die Empfehlung, für das laufende Jahr anzusuchen und die aktuellen persönlichen Umstände näher zu erläutern, insbesondere im Hinblick darauf, dass das Einkommen des derzeit getrennt lebenden Ehegatten nicht bekannt und im Gegensatz zum Zeitpunkt der letzten erfolglosen Antragsstellung das gerichtliche Scheidungsverfahren anhängig ist.

Die Kindesmutter stellte neuerlich einen Antrag auf Schulstarthilfe. Die Gemeinde erklärte sich ebenfalls bereit, dem Ansuchen eine entsprechende Stellungnahme

betreffend die persönlichen Umstände der Kindesmutter beizulegen.

Unter Berücksichtigung dieser Begleitumstände konnte gemeinsam mit der zuständigen Abteilung des Amtes der Landesregierung eine positive Erledigung dieses Falles erzielt werden und die alleinerziehende Mutter bedankte sich herzlich für unsere Unterstützung.

### **2.1.6 BAURECHT**

#### **VERMUTETER BAUKONSENS – FESTSTELLUNGSVERFAHREN NACH § 29 TIROLER BAUORDNUNG 2011 (TBO 2011)**

**Gemäß § 29 Abs. 1 TBO 2011 kann das Vorliegen der Baubewilligung vermutet werden, wenn aufgrund des Alters der betreffenden baulichen Anlage oder sonstiger besonderer Umstände davon auszugehen ist, dass aktenmäßige Unterlagen nicht mehr vorhanden sind und überdies kein Grund zur Annahme besteht, dass die betreffende bauliche Anlage entgegen den zur Zeit ihrer Errichtung geltenden baurechtlichen Vorschriften ohne entsprechende Baubewilligung errichtet worden ist.**

Eine Unterländerin ist im Besitz eines Gartenhauses, das schon von ihren Eltern und Großeltern als Gartenhaus und Gerätelager benützt worden war. Mittlerweile in die Jahre gekommen, musste das Gartenhäuschen nun saniert werden, da das Dach undicht war und auch andere bauliche Schäden bestanden.

Dementsprechend brachte die Betroffene bei der Gemeinde einen Antrag auf baurechtliche Bewilligung von Sanierungsmaßnahmen ein. Die Baubehörde teilte ihr jedoch mit, dass der Antrag nicht bewilligt werden könne, zumal nicht feststehe, ob das Gartenhaus überhaupt baurechtlich bewilligt worden sei.

In der Folge wandte sich die Bürgerin an uns. Nach Abklärung des maßgeblichen Sachverhaltes wurde der Beschwerdeführerin von uns empfohlen, den Sanierungsantrag zurückzuziehen und in der Folge einen Antrag auf Durchführung eines Feststellungsverfahrens gemäß § 29 TBO 2011 mit entsprechender Begründung einzubringen. Diesem Antrag wurde von der Baubehörde Folge gegeben und bescheidmäßig der Baukonsens für das Gartenhaus vermutet. Damit stand auch der baurechtlichen Bewilligung von Sanierungsmaßnahmen nichts mehr im Wege.

Mit einem herzlichen Brief bedankte sich die Beschwerdeführerin für die lösungsorientierte Beratung und Hilfestellung.

### **2.1.7 BEHINDERTENANLIEGEN GEHHILFEN FÜR BEHINDERTEN SOHN**

**Orthopädische Hilfsmittel sind teuer und oft für die Betroffenen nicht allein finanzierbar. Eine alleinerziehende Mutter mit dem Bezug von Mindestsicherung setzte sich mit dem Behindertenansprechpartner in Verbindung und klagte ihre Probleme**

**mit ihrem körperlich behinderten fünfjährigen Sohn.**

So brauche dieser jedenfalls alle zwei Jahre für eine gute Entwicklung seiner Beine orthopädische Hilfsmittel, und zwar einen Gehtrainer und Beinschienen. Die Kosten dafür würden rund € 2.700,- betragen und sie sei nicht in der Lage, diesen Betrag aufzubringen. Der Kostenvoranschlag eines Sanitätshauses bestätigte die Aussagen hinsichtlich der Kosten für beide Hilfsmittel. Auch war der alleinerziehenden Mutter aufgrund ihres Bezuges von Mindestsicherung kein Eigenanteil zumutbar. Deshalb haben wir der Betroffenen geholfen, bei verschiedenen Einrichtungen einen Antrag auf Finanzhilfe zu stellen.

Die Hilfe war erfolgreich; mit Hilfe von privaten Einrichtungen konnten die Gesamtkosten aufgebracht werden.

„Vielen DANK für die Hilfe“, so die dankbare Mutter.

## **2.1.8 BAURECHT DURCHSETZUNG VON AUFLAGEN IM BAUBESCHEID**

**Baubescheide nach der Tiroler Bauordnung 2011 (TBO 2011) enthalten in der Regel eine Fülle von Auflagen, welche unter anderem auch dem Nachbarschaftsschutz dienen sollen. Das Problem ist weniger die Vorschreibung der Auflagen, als vielmehr die nachfolgende Durchsetzung der Erfüllung derselben. Wie das nachfolgende Beispiel**

**zeigen soll, kann dies durchaus einige Zeit in Anspruch nehmen.**

Der Eigentümer eines Wohnhauses sprach im Juli 2012 im Büro des Landesvolksanwaltes mit nachfolgendem Sachverhalt vor.

Sein Nachbar habe vor ca. zwei Jahren (also im Jahre 2010) einen Parkplatz auf eigenem Grund errichtet und asphaltiert. Dieser sei so ausgeführt worden, dass die Oberflächenwässer entgegen der Bescheidaufgabe im Baubescheid, diese auf eigenem Grund zu versickern, auf die Gemeindestraße abgeleitet würden. Dadurch würde der Beschwerdeführer bei stärkeren Regenfällen insofern beeinträchtigt, als sich die Oberflächenwässer unmittelbar vor seinem Grundstück sammeln würden. Er habe diesbezüglich bereits mehrfach mit der betroffenen Gemeinde Telefongespräche geführt und ihm sei auch zugesagt worden, dass die Vorgangsweise des Nachbarn nicht den gesetzlichen Bestimmungen entspreche.

Konkrete Schritte zwecks Missstandseseitigung seien jedoch seitens der Gemeinde nicht gesetzt worden.

In einer ersten Stellungnahme führte die Gemeinde aus, dass zwar bereits eine Verfahrensordnung gemäß § 39 Abs. 4 TBO 2011 erlassen worden sei. Aufgrund des Todes einer Miteigentümerin der Liegenschaft sei jedoch mit dem Notar vereinbart worden, das Verfahren nach der TBO 2011 erst nach Ermittlung der neuen Eigentumsverhältnisse weiterzuführen, zumal hier keine Gefahr im Verzug gegeben sei.

Nach Ablauf einer angemessenen Frist wurde die Gemeinde neuerlich aufgefordert, eine Stellungnahme über den nunmehr aktuellen Verfahrensstand abzugeben. So konnte im Februar 2013 in Erfahrung gebracht werden, dass das Verlassenschaftsverfahren noch immer nicht abgeschlossen werden konnte, da beim zuständigen Bezirksgericht ein Verfahren zur Klärung des Erbrechtes anhängig ist. Nachdem auch im Herbst 2013 kein Ende des Zivilverfahrens absehbar war, beantragte die Gemeinde beim Notar die Bestellung eines Verlassenschaftskurators. Diesem wurde in der Folge von der Baubehörde im Jänner 2014 unter Fristsetzung bis Ende April 2014 die entsprechende Verfahrensordnung zugestellt. Demnach sollten die anfallenden Oberflächenwässer des gegenständlichen Parkplatzes, wie ortsüblich vorgeschrieben und in der Baubewilligung festgehalten, mit einer geeigneten technischen Maßnahme wie z.B. einer Rigolrinne gesammelt und nach dem Stand und den Regeln der Technik über eine Bodendrainage entsprechend der Bescheidaufgabe auf dem eigenen Grundstück zur Versickerung gebracht werden. Für den Fall, dass die vorgeschriebenen Maßnahmen nicht fristgerecht umgesetzt werden, drohte die Baubehörde die Untersagung der Benützung des Parkplatzes sowie die Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes der gegenständlichen baulichen Anlage an.

Wenige Tage vor Ablauf der Frist erreichte uns die Mitteilung, dass die geforderten technischen Maßnahmen in Form eines

Versickerungsstreifens umgesetzt worden seien. Nach Überprüfung stimmte die Gemeinde der Ausführung zu, womit diese Bescheidaufgabe nun nach rund vier Jahren als erfüllt angesehen werden kann.

## **2.1.9 SOZIALRECHT**

### **ALLEINERZIEHENDE MUTTER MIT VIER KINDERN VOR DELOGIERUNG GERETTET**

**Besondere Umstände, wie Krankheit, Unfall, Arbeitslosigkeit und die hohen Wohnkosten in Tirol sind immer wieder die Ursache, dass gerade kinderreiche Familien in finanzielle Not geraten und die Miete für ihre Wohnung nicht mehr bezahlen können – so auch in diesem Fall.**

Eine alleinerziehende Mutter von vier Kindern wandte sich wegen der drohenden Delogierung aufgrund von Mietschulden an den Landesvolksanwalt. Aufgrund mehrerer Operationen und der damit verbundenen längeren Klinikaufenthalte der Mutter sowie unvorhersehbaren Ausgaben für die Kinder hatte sich ein Mietrückstand ergeben. Da es der alleinerziehenden Mutter peinlich war, um finanzielle Unterstützung zu bitten, versuchte sie zunächst selbst den Mietrückstand im Rahmen einer Ratenvereinbarung zu begleichen. Aufgrund der geschilderten besonderen Umstände konnte jedoch die Ratenvereinbarung nicht eingehalten werden. Die über längere Zeit bestehende belastende Situation hatte bei der Kindesmutter psychische Probleme ausgelöst, die

nun noch zur finanziellen Not dazu kamen. Insgesamt stand die Mutter von vier Kindern, von denen drei noch minderjährig sind, vor einer ausweglosen Situation, die ohne fremde Hilfe nicht mehr zu bewältigen war. Nach Prüfung des Falles konnte der Mietrückstand mit finanzieller Unterstützung durch die Mindestsicherungsbehörde, den Verein „Netzwerk Tirol hilft“, den Mindestsicherungsfonds und anderen karitativen Einrichtungen abgedeckt und dadurch die drohende Delogierung abgewendet werden.

## **2.1.10 BÜRGERSERVICE**

### **PKW - UNFALL MIT FOLGEN – HILFE IM ZUGE EINES ERWEITERTEN BÜRGERSERVICES**

**„Jetzt ist die Sache für mich endgültig erledigt“, so ein Bürger nach einem erfolgreichen Verfahren.**

Bei einem Sprechtag im Unterland sprach der Bürger vor und schilderte seinen Unfall vor zwei Jahren. Aufgrund starker Regenfälle sei eine Unterführung „60 cm“ unter Wasser gestanden und er sei mit seinem PKW in die ungesicherte Unterführung eingefahren und „plötzlich saß ich im Wasser“ – so seine Schilderung. Der PKW habe durch den Wassereintritt auch einen Motorschaden erlitten und die Reparatur habe € 7.600,- betragen. Was den Vorsprechenden bis heute belastete war der Umstand, dass sich „niemand“ für den Schaden verantwortlich fühlte, weder der Straßenerhalter noch seine Versicherung. Seine Rechtsberatung habe dem

Geschädigten mitgeteilt, der Ausgang des Rechtsstreites sei ungewiss und kostenintensiv. Der Betroffene ersuchte um Hilfe in dieser auch finanziell belastenden Situation. Wir haben daraufhin mit der Versicherung des Straßenerhalters Kontakt aufgenommen und in einem persönlichen Gespräch mit dem Schadensreferenten um eine Kulanzlösung ersucht, damit der Betroffene wenigstens einen Teil der Kosten ersetzt erhält. Dem stimmte der Schadensreferent zu und bot einen Betrag von € 2.000,- an. Mit diesem Angebot war der PKW Lenker zufrieden und damit war für ihn die Sache „erledigt“. Gleichzeitig bedankte er sich für unsere Hilfe.

## 2.2 ANREGUNGEN AN GESETZGEBUNG UND VERWALTUNG

### 2.2.1 ALLGEMEINES

Die Auswertung der insgesamt 5.858 Bürgerkontakte im Berichtsjahr ergab, dass 1.816 Beschwerden (rund 31 % der Gesamtkontakte) vorgebracht und 4.042 Beratungsgespräche geführt wurden. Damit hat die Anzahl der Beschwerden gegenüber dem Vorjahr wieder leicht zugenommen. Daraus können jedoch hinsichtlich der Vollzugsqualität der Verwaltung noch keine weiteren Schlüsse gezogen werden, zumal in den Jahren 2010 und 2011 die genau entgegengesetzte Entwicklung festzustellen war.

**Die Zusammenarbeit des Landesvolksanwaltes mit den beteiligten Behörden bzw. BehördenvertreterInnen funktioniert im Allgemeinen klaglos. Vereinzelt musste auch im vergangenen Jahr wieder festgestellt werden, dass dem Ersuchen des Landesvolksanwaltes um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen aus nicht nachvollziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Urgezen, nachgekommen wurde. In diesem Zusammenhang darf einmal mehr um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der vom Landesvolksanwalt eingehenden Anfragen ersucht werden, da auch der Landesvolksanwalt selbst seinem verfassungsmäßigen Auftrag auf „unverzügliche Prüfung jeder Beschwerde“ und „ehestmögliche Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Beschwerdeführer“ nach-**

**zukommen hat (Artikel 59 Abs. 2 Tiroler Landesordnung 1989).**

### 2.2.2 RAUMORDNUNG FEHLENDE RECHTSSCHUTZMÖGLICHKEITEN

In den letzten Jahren wurde immer wieder auf das Problem der fehlenden Rechtsschutzmöglichkeiten in der Raumordnung (insbesondere bei Flächenwidmungen und Bebauungsplänen) hingewiesen. Gleichzeitig wurde angeregt, die seit 2010 im Vorarlberger Raumplanungsgesetz in Geltung stehende Regelung zu prüfen und allenfalls eine ähnliche Regelung für Tirol zu überdenken.

**Aufgrund der Aktualität dieser Problematik (vgl. dazu Fall 2.1.4. in diesem Bericht) wird die diesbezügliche Anregung aus den Berichten der letzten Jahre ausdrücklich wiederholt.**

### 2.2.3 LÄRMBERICHT ANREGUNGEN DER „LÄRMKOMMISSION“ UMSETZEN

Mit Entschließung des Tiroler Landtages vom 13.12.2012 wurde angeregt, Maßnahmen zur Umsetzung der EU-Umgebungslärmrichtlinie zu treffen und eine Arbeitsgruppe einzusetzen, deren Aufgabe es ist, sich mit Problemen des Lärmschutzes für die Tiroler Bevölkerung zu befassen und den Landeshauptmann und die Landesregierung in Fragen der Lärmbelastung und des Lärmschutzes zu beraten. Die Arbeitsgruppe wurde am

27.02.2013 konstituiert und setzt sich aus Vertretern der Abteilungen Landessanitätsdirektion, Emissionen, Sicherheitstechnik und Anlagen, Umweltschutz, Verkehr und Straße und des Sachgebietes Verkehrsplanung zusammen. Zwischenzeitlich hat die Arbeitsgruppe Lärmschutz einen umfassenden Lärmbericht, welcher vom Tiroler Landtag in der Sitzung am 05. Februar 2015 zur Kenntnis genommen wurde, vorgelegt.

**Es wird angeregt, die im vorliegenden Lärmbericht vorgeschlagenen Maßnahmen zur Bekämpfung von Umgebungslärm zeitnahe umzusetzen.**

## **2.2.4 SOZIALRECHT MINDESTSICHERUNG – DELOGIERUNG**

Beim Landsvolksanwalt häuften sich die Fälle, dass MitarbeiterInnen einer Bezirksverwaltungsbehörde Menschen, die vor der Delogierung standen, vor der Entscheidung zur Mindestsicherung an verschiedene Einrichtungen verwiesen haben, um dort abzuklären, in welchem Umfang eine Finanzhilfe möglich ist. Nach dieser „Mittelaufbringung“ sollten sie sich wieder beim Amt melden, um die Finanzierung der noch offenen Restmittel zu besprechen.

Wir haben uns daraufhin mit dem Leiter der Bezirksverwaltungsbehörde in Verbindung gesetzt und darauf hingewiesen, dass wir diese Vorgangsweise kritisch und nicht den Bestimmungen des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) entsprechend sehen

und weiters: „Unabhängig davon, dass Menschen, die vor dem Verlust der Wohnung stehen oder sonst im Regelfall die Zeit für ein Verfahren zur Geldmittelaufbringung nicht haben, sind die Leistungen der Bezirksverwaltungsbehörden als primär, die Leistungen von privaten Einrichtungen als sekundär zu sehen. Es ist daher von Seiten der Bezirksverwaltungsbehörde als erste Stelle eine Entscheidung zu treffen, ob und in welcher Höhe eine Unterstützung zur Vermeidung der Delogierung geleistet wird. Nachrangig sind dann die Leistungen der privaten Einrichtungen anzusprechen“.

Dementsprechend erging die Anregung, dass die MitarbeiterInnen des Amtes bei Vorsprachen von Hilfesuchenden eine Entscheidung zur Mindestsicherung treffen und im Anschluss daran die Hilfebedürftigen – soweit dies noch notwendig ist – zu anderen privaten Einrichtungen weitervermitteln. Dieser Anregung kam die angesprochene Bezirksverwaltungsbehörde auch nach.

## **2.2.5 SOZIALRECHT WOHNBEIHILFE UND MIETZINSBEIHILFE**

Folgender Anlassfall war Grund einer Anregung zum Problem der unterschiedlichen Berechnungssysteme in der Wohn- und Mietzinsbeihilfe.

Die Vorsprechende beschwerte sich bei uns, dass sie bis 31. August 2013 eine „Mietunterstützung“ von € 142,- erhalten habe, diese aber ab 01. September 2013 auf € 10,- reduziert worden sei, obwohl sich die Höhe der

Miete und ihr Einkommen nur geringfügig geändert habe.

Aus den uns vorgelegten Schreiben der Fachabteilung war ersichtlich, dass die Betroffene bis Ende August eine „Wohnbeihilfe“ bezogen hat und ab September eine „Mietzinsbeihilfe“ bezieht.

Die „Wohnbeihilfe“ ist eine Hilfe zur Finanzierung von Wohnungseigentum, die „Mietzinsbeihilfe“ eine Mitfinanzierung des Mietaufwandes. Da mit der Wohnbeihilfe und der Mietzinsbeihilfe von Seiten des Landes unterschiedliche Zielerreichungen beabsichtigt sind, bestehen auch unterschiedliche Richtlinien zu beiden Unterstützungen.

Um Gemeinnützigen Bau- und Siedlungsgenossenschaften Eigentumserwerb zu erleichtern wurde vom Land Tirol die Möglichkeit geschaffen, den Wohnungsaufwand für ihre MieterInnen über die Konstruktion „Wohnbeihilfe“ zu fördern. Da die Wohnbeihilfe zur Gänze vom Land Tirol finanziert wird, ist diese Vorgangsweise möglich. Solange der Eigentumserwerb (durch die Gemeinnützige Bau- und Siedlungsgenossenschaft) über Darlehen finanziert wird, bleibt diese Situation unverändert. Ist aber der Eigentumserwerb abgeschlossen und sind die Darlehen getilgt, läuft die „Wohnbeihilfe“ aus bzw. kann eine weitere „Wohnbeihilfe“ nicht mehr gewährt werden und der Aufwand für die Miete erfolgt aus dem Titel „Mietzinsbeihilfe“.

Sowohl die Wohnbeihilfe als auch die Mietzinsbeihilfe sind für die MieterInnen einer Gemeinnützigen Bau- und Siedlungsgenossenschaft eine Unterstützung zum Aufwand

für die Miete. Die Sonderkonstruktion zur Förderung des Eigentumserwerbes der Gemeinnützigen Bau- und Siedlungsgenossenschaften hat für die an dieser historischen Entwicklung völlig unbeteiligten MieterInnen aber zur Folge, dass von einem Tag auf den anderen die Unterstützung für die Wohnungskosten (deutlich) reduziert wird, im Anfall um mehr als 90 %.

Von Seiten des Landesvolksanwaltes ist dies ein untragbarer Zustand und es erging daher die Anregung, „diesen über geeignete Maßnahmen zu beheben“.

Ob dies durch eine Angleichung der Berechnungssysteme der Mietzins- und Wohnbeihilfe erfolgt oder durch eine andere Maßnahme legen wir in die Hände der Fachabteilung. Wir werden aber die Umsetzung dieser Anregung weiter verfolgen.

## **2.2.6 RICHTLINIEN IM SOZIAL- UND BEHINDERTENBEREICH**

Aufgrund vieler Rückmeldungen über die Praktikabilität der gesammelten Richtlinien werden diese im Bericht wieder aufgelistet.

Ganz im Sinne auch unserer Anregungen in der Vergangenheit hat die Fachabteilung durch die Ausarbeitung von „Richtlinien“ in verschiedenen Bereichen geholfen, einige Fachmaterien hinsichtlich Leistungsbezug und Finanzierung für die Bürgerinnen und Bürger transparenter zu gestalten. Unabhängig des Umstandes, dass die darin formulierten Leistungen in manchen

Bereichen nicht dem tatsächlichen Bedarf entsprechen, wird diese Entwicklung sehr positiv gesehen, bringt sie doch besseres Verständnis für gesetzliche Regelungen und verstärkte Rechtssicherheit.

Positiv ist auch, dass diese Richtlinien über die Homepage des Landes Tirol der breiten Bevölkerung zur Verfügung stehen.

So können unter

[www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/soziales/gesetze/](http://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/soziales/gesetze/)

folgende Richtlinien heruntergeladen werden:

- Richtlinie über die Förderung von Hilfskräften für Kinder mit Behinderung in Landesschulen
- Richtlinie des Landes Tirol betreffend die Förderung der Kurzzeitpflege und Kurzzeitbetreuung für Menschen mit Behinderung
- Tiroler Förderrichtlinie für Menschen mit Behinderung
- Richtlinie für Kostenbeiträge für stationäre Leistungen der Behindertenhilfe
- Richtlinien für die Gewährung von Förderungen aus dem Tiroler Kriegsopfer- und Behindertenfonds
- Richtlinie für den Heizkostenzuschuss 2014/2015
- Richtlinie des Landes Tirol zur Gewährung von Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung in Tirol
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Tagespflege für pflege- und betreuungs-

bedürftige Personen in Tirol

- Förderrichtlinie für betreuungs- oder pflegebedürftige Menschen
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Kurzzeitpflege für pflegebedürftige Personen
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung des Ausbaues, des Aufbaues und der Sicherung von Pflege- und Betreuungseinrichtungen in Tirol
- Richtlinie zur Förderung der qualifizierten Kurzzeitpflege für pflege- und betreuungsbedürftige Personen (Übergangspflege-richtlinie).

## 2.2.7 SOZIALRECHT

### MENSCHEN IN NOT – UNTERLAGEN DES LANDESVOLKSANWALTES HELFEN

#### Internetplattform im Sozial- und Behindertenbereich

Oft wissen Hilfesuchende nicht, wohin sie sich wenden können. Aus diesem Grund wurde in Zusammenarbeit mit der Telefonseelsorge eine Aufstellung von rund 600 Einrichtungen erarbeitet, die im Sozial- und Behindertenbereich Hilfeleistungen anbieten (siehe Seite 30 dieses Berichtes). Diese Informationen wurden im Berichtsjahr überarbeitet und sind unter [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at) abrufbar.

#### Aufstellung über „Einrichtungen für Finanzhilfen“

Für Hilfesuchende, die keinen Internetzugang haben und vor allem Finanzhilfe brau-

chen, wurde im Berichtsjahr die Unterlage „Einrichtungen für Finanzhilfen“ überarbeitet. Auf drei Seiten werden Einrichtungen, die finanzielle Hilfe leisten, aufgelistet.

Randbemerkungen zu den aufgelisteten Einrichtungen über die Schwerpunkte der Hilfeleistungen dienen dazu, dass Hilfesuchende nicht bei Einrichtungen ansuchen, bei denen eine Finanzhilfe nicht wahrscheinlich ist, so z.B. wenn ein Hilfesuchender bei der Arbeiterkammer Tirol um Finanzhilfe ansucht, jedoch nicht Kammermitglied ist. Ergänzt wurde die Aufstellung durch die aktuellen E-Mail-Adressen.

Mit dieser Unterlage können die Einrichtungen von den Hilfesuchenden nunmehr auch per E-Mail gezielt angesprochen werden.

### **„Antrag auf Finanzhilfe“**

Ein weiteres Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite in der Schriftform haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe nicht selbst formulieren können. Die Arbeiterkammer und die Volkshochschule beziffern diese Gruppe mit bis zu 30.000 Personen in Tirol.

Dies war der Grund, weshalb bereits Mitte 2011 ein „Antrag auf Finanzhilfe“ erarbeitet wurde, der sich in der Praxis bereits sehr bewährt hat. Vorgegebene Felder erleichtern erheblich das Ausfüllen. Eine eigens dafür konzipierte „Erläuterung“ hilft bei der Handhabung. Damit ist eine Antragstellung auch für Hilfesuchende mit Formulierungs- und Schreibschwächen möglich.

Weiters sind die Informationen so ausge-

legt, dass die Entscheidungsträger „vom Schreibtisch aus“ die Situation und die Hilfsbedürftigkeit beurteilen können. Aufgrund der Angabe der Telefonnummer des/der Hilfsbedürftigen kann die Situation bei Bedarf rasch hinterfragt werden.

Der Antrag, der zudem im Berichtsjahr aus datenschutzrechtlichen Gründen überarbeitet wurde, ist eine Word Datei, kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden.

Die Aufstellung der „Einrichtungen für Finanzhilfen“ und der „Antrag auf Finanzhilfe“ können über das Büro des Landesvolksanwaltes angefordert bzw. von unserer Homepage heruntergeladen werden.

### 3.1 EUROPÄISCHES OMBUDSMANN-INSTITUT

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut (EOI) mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle, 69 individuelle und 6 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmann-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Nach den Statuten dieses nach Österreichischem Recht eingerichteten Vereins werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen

Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung wie den Landesvolksanwalt von besonderer Bedeutung.

#### **Neue Büroräume für das Europäische Ombudsmann-Institut**

Neben Sitzungen, Tagungen und Alltagsarbeit bildete 2014 die Übersiedelung von der Salurner Straße 4 in neue Büroräume im Haus der Anwaltschaften in der Meraner Straße 5, V. Stock, einen Schwerpunkt. Nach umfangreichen Adaptierungs- und Verbesserungsmaßnahmen konnte damit ein arbeitsintensives Projekt seitens des Generalsekretärs, Herrn Dr. Josef Siegele, erfolgreich abgeschlossen werden.

Nunmehr verfügt das EOI auch über adäquate Räumlichkeiten zur Durchführung von internationalen Konferenzen, Tagungen und der Betreuung ausländischer Delegationen.



EOI-Generalsekretariat, Innsbruck, Meraner Str. 5

Für die große Unterstützung gilt hier dem Präsidenten des Tiroler Landtages, Herrn DDr. Herwig van Staa, und dem Landeshauptmann von Tirol, Herrn Günther Platter, besonderer Dank. Für die hervorragende und zeitaufwändige Detailorganisation und Durchführung dieser Arbeiten sei an dieser Stelle EOI-Generalsekretär, Herr Dr. Josef Siegele, ausdrücklich gedankt.

Im Berichtsjahr fand weiters vom 27. – 29. März in Vilnius/Litauen eine Vorstandssitzung statt.

### 3.2 INTERNATIONALE UND NATIONALE KONTAKTE

Zahlreiche Kontakte haben sich im Berichtsjahr durch meine Tätigkeit im Vorstand des EOI und die vom EOI durchgeführten Veranstaltungen ergeben.

#### Seminar in Cardiff/Wales

Über Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten, Frau Emily O'Reilly, nahm ich vom 22. bis 24. Juni 2014, gemeinsam mit Frau Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka und Herrn Dr. Josef Siegele, in Cardiff am 09. Regionalseminar des Verbindungsnetzes der Europäischen Ombudsleute teil.



Gruppenfoto – 9. Regionalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Ombudsleute 2014 in Cardiff

### Treffen in Dublin/Irland

Zu einem Erfahrungsaustausch der besonderen Art kam es am 03.09.2014 in Irland. Dabei trafen sich der Generalsekretär des EOI, Herr Dr. Josef Siegele, der irische Ombudsmann Herr Peter Tyndall, die stellvertretende Vorsitzende des Petitionsausschusses des Tiroler Landtages, Frau LA Kathrin Kaltenhauser, und Herr LA Alois Margreiter in Dublin.

Neben einem Erfahrungsaustausch über die Arbeit der Petitionsausschüsse wurden auch Vergleiche über neue Formen der Bürgerbeteiligung, wie Internetpetitionen, gezogen

sowie über die Einbindung von Bürgerinnen und Bürgern in demokratischen Systemen gesprochen. Ein weiterer Schwerpunkt war die Zusammenarbeit des EOI mit den parlamentarischen Petitionsausschüssen, sowie die Nutzung gemeinsamer Synergien auf Ebene der nationalen und regionalen Ombudsleute in West- und Osteuropa. Auch die aktuelle Situation der Menschenrechte, deren Absicherung sowie eine wirksame Umsetzung, vor allem in den Krisenregionen Osteuropas, wurde diskutiert. Weiters wurde der Grundstein für einen künftigen Informationsaustausch in Tirol gelegt.



Von links: LA Alois Margreiter, LA Kathrin Kaltenhauser, Peter Tyndall – Ombudsmann von Irland, Evelyn Herson – Büro OM Tyndall und Dr. Josef Siegele – EOI-Generalsekretär

## **Tagung der Petitionsausschüsse in Bremen**

Vom 21. bis 23. September 2014 tagten die Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der Petitionsausschüsse von Bund und Ländern mit den Bürgerbeauftragten der Bundesrepublik Deutschland sowie den benachbarten europäischen Ländern in der Bremischen Bürgerschaft. Die Tagung findet alle zwei Jahre in wechselnden Bundesländern statt und soll den mit der Bearbeitung der Petitionen von Bürgern befassten Gremien einerseits zum Erfahrungsaustausch und andererseits zur besseren Vernetzung der einzelnen Institutionen im Sinne einer effektiveren Bearbeitung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger dienen.

Neben den deutschen Ausschussmitgliedern des Bundestages und ihren Mitarbeitern nahmen der Generalsekretär des EOI, Herr Dr. Josef

Siegele, der Direktor bei der Europäischen Bürgerbeauftragten, Herr Gerhard Grill, sowie Gäste aus Österreich, Luxemburg, Italien und der Slowakei an der Tagung teil.

Im Mittelpunkt der Diskussion und Beratungen stand die Kontinuität in der Bearbeitung von Petitionen beim Wahlperiodenwechsel sowie die Thematik der elektronischen Petitionen im digitalen Zeitalter. Einen weiteren Schwerpunkt bildete die Diskussion zur Zuständigkeitsabgrenzung der Petitionsausschüsse des Bundestages und der Landtage in Fällen nach der europäischen Dublin-Verordnung, insbesondere bei Überschneidungen von asylrechtsrelevanten Sachverhalten und Rechtsfragen. Außerdem tauschten sich die ca. 80 TeilnehmerInnen intensiv über die Befugnisse der Petitionsausschüsse gegenüber der Exekutive aus.



Gruppenfoto – Tagung in Bremen (vorne in der Mitte EOI-Generalsekretär Dr. Josef Siegele)

### **Besuch einer Delegation aus Usbekistan**

Im Oktober 2014 besuchten Ombudsleute aus Usbekistan den Landesvolksanwalt, das EOI und den Petitionsausschuss des Tiroler Landtages. In diesem Rahmen besuchte die Sonderdelegation aus Usbekistan, vertreten durch Obmudsfrau Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Sayora Rashidova, Regierungsvertretern und Vertretern von Non-Governmental Organizations (NGO's) und Menschenrechtsorganisationen, am 14. Oktober 2014 auch die Justizanstalt in Innsbruck/Völs. Die Delegationsmitglieder waren am Strafvollzug insgesamt, sowie der Unterbringung und Betreuung der Strafgefangenen in Österreich interessiert. Im Rahmen der aufschlussreichen Führung wurden die diesbezüglichen hohen Standards der Justiz im Strafvollzug von den DelegationsteilnehmerInnen ausdrücklich betont.

Im Anschluss folgte ein Treffen mit Vertretern des Petitionsausschusses des Tiroler Landtages unter dem Vorsitz von Herrn LA Andreas Angerer und Landesvolksanwalt Dr. Josef Hauser. Beim gemeinsamen Round-Table wurden verschiedene Themenbereiche ausführlich besprochen und diskutiert.

Aufgrund vergleichbarer Rahmenbedingungen bei der Aufgabenerfüllung bestehen weiterhin ausgezeichnete Kontakte zur neuen Landesvolksanwältin von Südtirol, Frau Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell, zur Landesvolksanwältin von Vorarlberg, Frau Mag.<sup>a</sup> Gabriele Strele, sowie zu den Schweizer Ombudsleuten und den Bürgerbeauftragten in Deutschland.

Bei der im Berichtsjahr aus ihrer Funktion ausgeschiedenen Landesvolksanwältin von Südtirol, Frau Dr.<sup>in</sup> Burgi Volgger, bedanke ich mich herzlich für die langjährige gute Zusammenarbeit und die vielen wertvollen persönlichen Kontakte.

Besonders bedanke ich mich für die gute Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft in Wien, namens bei Frau Volksanwältin Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek und den Herren Volksanwälten Dr. Peter Fichtenbauer und Dr. Günther Kräuter. Ausdruck der guten Zusammenarbeit war auch in diesem Jahr unsere Mitwirkung an den Sprechtagen der Volksanwaltschaft in Tirol.

Schließlich bestehen auch zu den weiteren „Landesanwaltschaften“ in Tirol gute und wertvolle Kontakte, welche dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch und nicht selten auch der gegenseitigen Unterstützung und Ergänzung dienen. Ausdruck dieser Verbundenheit ist ein alljährliches, jeweils von einer anderen Einrichtung organisiertes Treffen zum Zwecke der Erörterung aktueller Probleme und Entwicklungen sowie seit 2014 ein monatliches Jour-fixe.

### 3.3 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Öffentlichkeitsarbeit ist für den Landesvolksanwalt von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Zweifellos ist diese Institution mittlerweile nach mehr als 25 Jahren Bestand in Tirol relativ bekannt. Trotzdem ist eine regelmäßige Medienpräsenz zur Information der Bevölkerung über Aufgaben und Möglichkeiten dieser Einrichtung notwendig.

Im Berichtsjahr wurde wiederum durch diverse Aussendungen, aber auch Radio- und TV-Interviews entsprechende Öffentlichkeitsarbeit geleistet. Im Jubiläumsjahr wurde zudem über TirolTV ein Filmbeitrag „25 Jahre Landesvolksanwalt von Tirol“ erstellt und im Herbst 2014 ausgestrahlt.

Auch der Tag der offenen Tür am 26. Oktober 2014 bot eine gute Gelegenheit, Zuständigkeit und Arbeitsweise unserer Einrichtung vorzustellen. Gemeinsam mit den weiteren Anwaltschaften des Landes Tirol konnten wir im Landhaus 1 zahlreiche Besucherinnen und Besucher begrüßen.

Weiters konnte in mehreren ausführlichen Presseartikeln in Printmedien auf die Sorgen und Nöte der Menschen in Tirol aufmerksam gemacht werden.

Nicht zuletzt wird durch die plakative Ankündigung der Sprechtag des Landesvolksanwaltes viermal jährlich in jeder Gemeinde in Tirol regelmäßig auf die Einrichtung und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme im Bedarfsfall hingewiesen.

Schließlich gilt wiederum ein besonderer Dank der Tiroler Landeszeitung, die durch ihre Zustellung an alle Haushalte in Tirol eine besondere Publizität genießt. So wurde in der Ausgabe Mai 2014 unter dem Titel **„25 Jahre Landesvolksanwalt von Tirol – eine Erfolgsgeschichte“** im Rahmen eines doppelseitigen Berichtes die Institution des Landesvolksanwaltes, sein Team und dessen Aufgabenstellung flächendeckend im gesamten Land den Menschen näher gebracht.

## ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN

Ausgehend von der grundlegenden Annahme, dass es in einer Demokratie stets auch wirksamer Kontrolleinrichtungen bedarf, um zu verhindern, dass die Staatsmacht die durch das Recht gezogenen Grenzen überschreitet, kommt dem Volksanwalt zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Staat zu. Er hat dabei einerseits staatliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtsschutzsystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz staatlicher Entscheidungen innerhalb der Bevölkerung einzutreten. Gelingt es, diesen wechselseitigen Anforderungen zumindest im Wesentlichen gerecht zu werden, ist der Volksanwalt tatsächlich eine große Hilfe für die Bevölkerung und die öffentliche Hand.

Grundsätzlich bemühen sich alle Entscheidungsträger fehlerfrei zu arbeiten. Wo gearbeitet wird, passieren jedoch gelegentlich Fehler. Oft beschwerten sich Betroffene nicht darüber, dass ein Fehler gemacht wurde, sondern über die Art und Weise, wie mit Fehlern umgegangen wird. Deshalb ist eine entsprechende Fehlerkultur wichtig; eine gute Fehlerkultur bietet für die Behörde eine Chance zu lernen und schafft gleichzeitig neues Vertrauen bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Ebenso können sich Betroffene in der Regel auch mit für sie negativen Entscheidungen und Verfügungen der Behörde abfinden, wenn diese verständlich abgefasst und gut begründet sind.

Die vielen Erfolge des letzten Jahres, nur beispielhaft in diesem Bericht aufgezeigt, waren jedoch nur möglich, weil dem Landesvolksanwalt bei seiner Tätigkeit allseits umfassende Unterstützung zuteil wurde. Daher möchte ich den Bericht auch zum Anlass nehmen, insbesondere unserem Herrn Landtagspräsidenten, den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, dem Herrn Landtagsdirektor, dem Herrn Landeshauptmann, den Regierungsmitgliedern, dem Direktor des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor, den Bezirkshauptleuten und Abteilungsvorständinnen, aber auch allen Bediensteten, mit denen eine Kontaktaufnahme erfolgte, herzlich zu danken.

Danken möchte ich auch allen Frauen Bürgermeisterinnen sowie allen Herren Bürgermeistern für ihre konstruktive Zusammenarbeit und weiters allen Institutionen, die auch außerhalb der Kompetenz des Landesvolksanwaltes bürgerfreundlich und unbürokratisch zur Lösung von Problemen beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt schließlich meinem Team ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht beispielhaft aufgezählten Erfolge und Leistungen in diesem intensiven Jahr nicht möglich gewesen wären. Gerade die imposante Zahl von 2.109 persönlichen Gesprächen wäre für den Landesvolksanwalt alleine unmöglich zu bewältigen und erfordert viel Geduld, Verständnis sowie hohe rechtliche und soziale Kompetenz von allen MitarbeiterInnen. Dankbar erwähnen möchte ich in diesem Zusammenhang das große Engagement meiner MitarbeiterInnen, auch im Falle von Unzuständigkeit aber erkennbarer Hilfsbedürftigkeit, den Betroffenen im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützend entgegen zu kommen.

Somit hoffe ich, mit dem vorliegenden Bericht über das Berichtsjahr 2014 wiederum den Nachweis erbracht zu haben, dass auch in diesem Jahr mit viel Einsatz und großem Engagement gearbeitet wurde. Dabei war es uns immer wichtig, auf die Betroffenen zuzugehen, ihnen das Gefühl kompetenter Hilfestellung zu vermitteln und, wenn notwendig, ihnen auch menschliche Unterstützung zukommen zu lassen.

Für weitergehende Auskünfte zur Tätigkeit des Landesvolksanwaltes stehe ich mit meinen MitarbeiterInnen gerne zur Verfügung.

Ich schließe diesen Jahresbericht, so wie in den Vorjahren, mit dem mir in unserer schnelllebigen Zeit aktueller denn je erscheinenden Zitat des französischen Philosophen und Schriftstellers Luc de Clapiers, Marquis de Vauvenargues (1715 -1747):

**„Es kann keiner gerecht sein,  
der nicht menschlich ist.“**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Hauser', with a long horizontal flourish extending to the right.

Dr. Josef Hauser  
Landesvolksanwalt

## **DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL**

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052 • 0810/006200 zum Ortstarif • Telefax: 0512/508-743055

E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at) • [www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)